

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN  
MUTU ISO 9001:2000 PADA SEKOLAH MENENGAH  
KEJURUAN (SMK) NEGERI 1 PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi  
Dan Ilmu Sosial



**DISUSUN OLEH:**

**MIMI SUHANA**  
10671004772

**PROGRAM S1  
JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2010**

## ABSTRAK

### ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2000 PADA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) NEGERI 1 KOTA PEKANBARU

*Penelitian ini dilakukan pada Sekolah Menengah kejuruan (SMK) Negeri 1 Pekanbaru yang beralamat di Jalan Semeru No.16 pekanbaru provinsi Riau.*

*SMKN 1 Pekanbaru adalah sekolah menengah kejuruan dalam bidang bisnis dan manajemen, program pendidikan yang ada pada SMKN 1 Pekanbaru adalah Akuntansi, administrasi perkantoran/sekretaris, Pemasaran dan Penjualan, dan Teknik Informatika. Sejak tahun 2006 SMKN 1 Pekanbaru telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2000.*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan ISO 9001:2000 dan pengaruh sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, analisis, peningkatan dan pemantauan terhadap penerapan ISO 9001:2000.*

*Metode pengumpulan data adalah melalui wawancara, observasi dan kuesioner. Pegujian hipotesis dengan menggunakan uji Chi Square dengan rumus:*

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

*Dari hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa penerapan ISO 9001:2000 pada SMKN 1 Pekanbaru sudah berjalan baik namun belum maksimal sehingga harus ditingkatkan lagi terutama pada klausul manajemen sumber daya dan klausul realisasi produk.*

*Semua klausul berpengaruh terhadap penerapan ISO 9001:2000 karena itu harus dilaksanakan sesuai dengan persyaratan standarnya.*

*Berdasarkan hal diatas maka SMKN 1 Pekanbaru harus selalu memperhatikan atau melakukan evaluasi pada setiap klausul sistem manajemen mutu sehingga dapat diketahui apa yang menjadi kekurangan dan dapat segera dilakukan proses perbaikan untuk peningkatan mutu.*

*Kata kunci : Penerapan ISO 9001:2000*

## DAFTAR ISI

|   | Hal  |
|---|------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                                    | i    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                             | ii   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                 | v    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                               | vii  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                              | viii |
| <br><b>BAB I     PENDAHULUAN</b>                        |      |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                        | 1    |
| 1.2 Perumusan Masalah .....                             | 6    |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat.....                             | 6    |
| 1.4 Sistematika Penulisan .....                         | 7    |
| <br><b>BAB II    TELAAH PUSTAKA</b>                     |      |
| II.1. Pengertian Mutu .....                             | 9    |
| II.2. Pengertian Sistem Manajemen Mutu .....            | 12   |
| II.3. Sejarah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 ..... | 16   |
| II.4. Pengertian ISO 9001:2000 .....                    | 20   |
| II.5. Manfaat Penerapan ISO 9001:2000 .....             | 22   |
| II.6. Tahap Penerapan SSM ISO 9001:2000.....            | 25   |
| 1. Sistem Manajemen Mutu .....                          | 27   |
| 2. Tanggung Jawab Manajemen .....                       | 39   |
| 3. Manajemen Sumber Daya.....                           | 32   |
| 4. Realisasi produk.....                                | 34   |
| 5. Analisis, pengukuran dan peningkatan kualitas.....   | 37   |
| II.7. Kualitas Perspektif Islam.....                    | 41   |
| II.8. Kerangka Konseptual .....                         | 42   |
| II.9. Model Penelitian .....                            | 43   |
| II.10 Penelitian terdahulu .....                        | 44   |
| II.11.Hipotesis .....                                   | 45   |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| III. 1. Lokasi penelitian .....       | 46 |
| III. 2. Jenis dan Sumber Data .....   | 46 |
| III. 3. Teknik Pengumpulan Data ..... | 46 |
| III. 4. Populasi dan Sampel .....     | 47 |
| III. 5. Variabel Penelitian .....     | 47 |
| III. 6. Pengukuran Variabel .....     | 49 |
| III. 7. Analisa data .....            | 51 |
| a. Uji Validitas data .....           | 51 |
| b. Uji Reliabilitas .....             | 52 |
| III. 8. Uji Hipotesis .....           | 53 |

### **BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

|   |    |
|---|----|
| IV. 1. Sejarah Singkat Koperasi Mitra Mulia ..... | 54 |
| IV. 2. Visi dan Misi Sekolah .....                | 56 |

### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|  |     |
|--|-----|
| V. 1. Uji Kualitas Data .....                        | 85  |
| 1. Uji Validitas .....                               | 86  |
| 2. Uji Reliabilitas .....                            | 92  |
| V. 2. Sistem Manajemen Mutu .....                    | 93  |
| V. 3. Tanggung Jawab Manajemen .....                 | 98  |
| V. 4. Manajemen Sumber Daya .....                    | 109 |
| V. 5. Realisasi Produk .....                         | 117 |
| V. 6. Analisa, Pengukuran dan Peningkatan Mutu ..... | 124 |

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| VI. 1. Kesimpulan ..... | 134 |
| VI. 2. Saran .....      | 134 |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM ORGANISASI

#### IV.1. Sejarah Singkat Sekolah

SMEA Negeri 1 Pekanbaru berdiri pada tanggal 1 Agustus 1958 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan Pengajaran dan Kebudayaan.

No : 2144/b/3/KEDJ

Tanggal : 22 September 1968

Selama kurun waktu tersebut yang menjabat menjadi Kepala Sekolah adalah sebagai berikut:

| No. | Nama                    | Tahun                              |
|-----|-------------------------|------------------------------------|
| 1.  | Soewarno Mangun Perbowo | 1 Agustus 1958 – 31 desember 1059  |
| 2.  | Drs.Razali Yahya        | 1 Januari 1960 – 30 September 1961 |
| 3.  | Soeyono Mangkusiwoyo    | 1 Oktober 1961 – 31 Juli 1977      |
| 4.  | Darwis Djamrut          | 1 Agustus 1977 – 30 September 1978 |
| 5.  | Bactiar Bm              | 1 Oktober 1978 – 30 Oktober 1993   |
| 6.  | Drs.H.Razalie Saleh     | 1 Mei 1993 – 7 Oktober 1996        |
| 7.  | Dra.Hj.Siti Maryam      | 8 Oktober 1996 – 31 Maret 2004     |
| 8.  | Drs.Muhammad Amin       | 1 April 2004 - Sekarang            |

Sumber: SMK N 1 Pekanbaru

Kemudian dengan perubahan kurikulum 1994 terjadi peralihan nama jenjang pendidikan yaitu dari SMEA Negeri 1 Pekanbaru menjadi SMK Negeri 1 Pekanbaru berdasarkan Kepmendikbud No.036/0/1997 SMK Negeri 1 Pekanbaru yang berlokasi di Jl.Semeru No.16 Pekanbaru dengan:

| No. | Uraian            | Luas                 |
|-----|-------------------|----------------------|
| 1.  | Luas tanah        | 1.750 m <sup>2</sup> |
| 2.  | Bangunan          | 1.521 m <sup>2</sup> |
| 3.  | Halaman           | 902                  |
| 4.  | Lapangan olahraga | 304                  |
| 5.  | Lain- lain        | 1.023                |

Sumber: SMK N 1 Pekanbaru

Guna kelancaran operasional pendidikan di SMK Negeri 1, Kepala Sekolah dibantu oleh Majelis guru, Tata usaha dan Komite Sekolah yang sangat aktif diantaranya:

Guru : 59 orang

Tata usaha : 9 orang

Tata usaha tidak tetap : 3 orang

Guru tidak tetap : 10 orang

Komite Sekolah : 31 orang

## **IV.2.Visi dan Misi Sekolah**

### **Visi SMK Negeri 1 Pekanbaru**

“Terwujudnya SMK Negeri 1 Pekanbaru sebagai pusat Pendidikan dan Pelatihan Kejuruan Terpadu dibidang Bisnis Manajemen dan Teknik Informatika serta sebagai Bursa Tenaga Kerja yang Bertaraf Nasional dan Internasional yang Menghasilkan tamatan Profesional yang Berbekal Imtaq dan mampu Bersaing dalam Era Global”.

### **Misi SMK Negeri 1 Pekanbaru**

- ❖ Memberikan pelayanan prima kepada peserta Diklat agar menghasilkan tamatan yang berbekal Imtaq dan Iptek.
- ❖ Menciptakan agen bursa tenaga kerja yang professional yang mampu bersaing pada tingkat nasional internasional.
- ❖ Menghasilkan Peserta Diklat yang kompeten sesuai dengan Program keahliannya untuk bersaing di era global.
- ❖ Menciptakan suasana lingkungan kondusif yang mampu menggali potensi, kreatifitas, inovasi untuk peningkatan mutu pendidikan.
- ❖ Menghasilkan tamatan yang mempunyai jiwa dan semangat wirausaha serta berwawasan bisnis yang mampu memasuki dunia kerja dan menciptakan lapangan kerja.

Adapun Struktur Organisasi pada SMK Negeri 1 pekanbaru adalah seabgai berikut:





### DAFTAR UNIT KERJA DI SMK NEGERI 1 PEKANBARU

| No. | UNIT KERJA  |
|-----|---|
| 1.. | Kepala Sekolah  |
| 2.  | Wakil Kepala Sekolah Bidang Kueikulum                           |
| 3.  | Wakil kepala Sekoalah Bidang Kesiswaan                          |
| 4.  | Wakil Kepala sekolah Bidang Sarana dan Prasarana                |
| 5.  | Wakil Kepala Sekolah Bidang Hubungan Masyarakat                 |
| 6.  | Wakil Kepala Sekolah Bidang kebersihan, ketertiban dan keamanan |
| 7.  | Wakil Manajemen Mutu  |
| 8.  | Kepala Tata Usaha   |
| 9.  | Ketua Program Keahlian  |
| 10. | Kelompok Kerja Kurikulum  |
| 11. | Kelompok Kerja Pendidikan Sistem Ganda                          |
| 12. | Kelompok Kerja Bursa Kerja Khusus                               |
| 13. | Pengelola Unit Produksi   |
| 14. | Pengelola Pustaka   |
| 15. | Pengelola Laboratorium Komputer                                 |
| 16. | Pengelola Laboratorium Bahasa                                   |
| 17. | Pengelola Pertokoan   |
| 18. | Pengelola Koperasi Siswa  |
| 19. | Pembina Osis  |

|     |  |
|-----|--|
| 20. | Pembina Pasukan Khusus                 |
| 21. | Pembina Olahraga prestasi              |
| 22. | Pembina Palang Merah Remaja            |
| 23. | Pembina Kesenian                       |
| 24. | Pembina Pramuka                        |
| 25. | Pembina Debat Bahasa Inggris           |
| 26. | Pembina Rohaniah Islam                 |
| 27. | Koordinator Bimbingan Konseling        |
| 28. | Wali Kelas                             |
| 29. | Juru Bayar Gaji dan Bendaharawan Rutin |
| 30. | Penjaga Sekolah dan kebersihan         |

Sumber: SMK N 1 Pekanbaru

## **URAIAN TUGAS**

### ***Kepala Sekolah***

1. Membuat rencana program sekolah meliputi : RIPS, RAPBS, Renstra.
2. Mengkoordinir kegiatan ujaian dan PBM.
3. Mengkoordinir kegiatan kerjasama sekolah dengan DUDI dan Pemda.
4. Mengevaluasi kegiatan program kerja sekolah.
5. Menyusun struktur organisasi, melimpahkan wewenang dan tanggung jawab serta menetapkan mekanisme kerja yang teratur dengan memberikan kepercayaan penuh.

6. Melaksanakan waskat terhadap setiap pelaksanaan program.
7. Memberikan contoh yang baik dan berperan aktif dalam segala kegiatan untuk menumbuhkan semangat kerja bagi staf dan siswa.
8. Memberikan motivasi dan penghargaan kepada guru, staff TU, dan siswa yang berprestasi serta memberikan sanksi yang tegas.
9. Menampung semua masalah dan menerima saran, usul dan pendapat warga sekolah dalam mengambil keputusan.
10. Menciptakan peluang bisnis dan melakukan negosiasi dengan Du/Di dan asosiasi Profesi.
11. Melakukan terobosan-terobosan dalam pengembangan unit produksi guna melengkapi fasilitas sekolah.
12. Membentuk teamwork di kalangan warga sekolah serta menyusun jadwal kerja dalam penataan ruangan, jadwal piket, pertemuan keluarga dan kunjungan sosial dalam program wisata bersama.
13. Mensosialisasikan pentingnya PLH di lingkungan sekolah dengan memberikan contoh yang baik dalam pemeliharaan penggunaan energy di lingkungan sekolah.
14. Mencatat semua kelebihan dan semua kelemahan staff, melakukan supervise, dan menyusun program pengembangan staff untuk meliputi pelatihan baik regional, nasional maupun internasional.
15. Melakukan bimbingan dan pembinaan pada staff, mengevaluasi hasil pembinaan, serta menindaklanjuti hasil pembinaan.
16. Mengadakan konsultasi dengan guru, staff tata usaha, serta siswa.

17. Memberikan penilaian sesuai dengan prestasi kerja guru dan staff tata usaha dalam bentuk DP3.
18. Menanamkan rasa kesadaran tentang pentingnya tertib tata usaha sekolah, mempelajari tugas-tugas dan mekanisme tata usaha.
19. Membagi dan membuat uraian tugas tata usaha, melakukan pembinaan serta supervisi.
20. Memberikan penilaian prestasi kerja guru dan pegawai(DP3) pada setiap akhir tahun.
21. Memberikan teguran baik lisan maupun tulisan kepada guru dan pegawai yang tidak melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang ada.
22. Mengangkat dan memberhentikan tenaga honor di sekolah.

#### ***Wakil Bidang Kurikulum***

1. Menyusun program kerja dan analisa selaku Wakil Kepala Sekolah bidang kurikulum.
2. Menyusun uraian tugas pokja kurikulum.
3. Mensosialisasikan kurilkulum yang sedang berlaku.
4. Menganalisis dan menyesuaikan kurukulum untuk pembelajaran di industry bersama ketua program keahlian.
5. Menkoordinir, mengatur dan menyusun jadwal pelajaran.
6. Mengawasi kelancaran pelaksanaan KBM.

7. Mengkoordinir kegiatan perencanaan dan pengadaan bahan pelajaran/program pelajaran,SAP,modul dan sebagainya.
8. Mengkoordinir kegiatan perencanaan dan pengadaan alat pelajaran.
9. Mengkoordinir pelaksanaan UN, US, dan Uji kompetensi.
10. Mengkoordinir keseluruhan kegiatan pengajaran pada jurusan/program keahlian.
11. Mengkoordinir pelaksanaan supervise kelas.
12. Menganalisis ketercapaian target kurikulum.
13. Menyusun laporan berkala kepada kepala sekolah, baik lisan maupun tulisan.
14. Mengkoordinir pelaksanaan guru piket.
15. Memeriksa, merevisi dan menyetujui administrasi KBM pada setiap mata diklat.
16. Menyusun dan merevisi kurikulum implementasi.

***Wakil Bidang kesiswaan***

1. Menyusun program kerja bidang kesiswaan.
2. Bekerjasama dengan petugas BP/BK dalam kegiatan PMB, termasuk persiapan/pelaksanaan penataran P4 bagi siswa baru.
3. Mengkoordinir pelaksanaan pemilihan pengurus OSIS.
4. Membimbing dan mengawasi kegiatan OSIS.
5. Membimbing dan mengawasi kegiatan ekstrakurikuler.
6. Mengawasi disiplin belajar siswa.
7. Membina dan mengawasi kegiatan siswa agar tidak menimbulkan gangguan keamanan di sekolah dan di luar sekolah.

8. Mengkoordinir pelaksanaan pemilihan calon siswa teladan, penerimaan beasiswa dan paskibraka.
9. Mengkoordinir perencanaan dan pelaksanaan kegiatan luar sekolah.
10. Menyusun laporan berkala kepada kepala sekolah baik lisan maupun tertulis.
11. Mengawasi dan menyeleksi penerimaan dana OSIS.
12. Menyeleksi kegiatan OSIS akademis dan non akademis di luar sekolah.
13. Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan pembinaan kesiswaan.

***Wakil Bidang Sarana Prasarana***

1. Menyusun program kerja bidang sarana prasarana.
2. Menyusun program pemanfaatan, pemeliharaan, dan perawatan sarana dan prasarana.
3. Mengkoordinir penyesuaian kebutuhan sarana dan prasarana.
4. Mengkoordinir inventarisasi sarana prasarana.
5. Mengkoordinir pelaksanaan pengadaan bahan praktek serta kelengkapan sekolah.
6. Mengkoordinir pengawasan penggunaan sarana prasarana.
7. Membuat proposal pada instansi terkait berhubungan dengan pengadaan sarana prasarana.
8. Menyusun laporan berkala kepada kepala sekolah baik lisan maupun tertulis.
9. Mengadakan rapat koordinasi sarana/prasarana dengan unit terkait.
10. Mengingatkan pada unit terkait bila terjadi penyimpangan pemanfaatan sarana prasarana.

11. Menyusun, merevisi dan meyetujui kebutuhan sarana prasarana.
12. Mengeluarkan dana sarana prasarana sesuai tingkat pemanfaatan.

***Wakil Bidang Hubungan Masyarakat***

1. Menyusun program kerja humas
2. Menyusun dan mengkoordinasikan kegiatan humas dengan komite sekolah.
3. Menghubungi Dunia usaha/Industri guna menjajaki kemungkinan kerjasama sekolah dengan industry.
4. Merencanakan dan menyalurkan kunjungan dan praktek kerja industry baik guru maupun siswa di dalam dan di luar negeri.
5. Menjajaki dan mengadakan kemungkinan bantuan industry terhadap sekolah.
6. Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan penelusuran tamatan dan unit produksi.
7. Membantu rumpun dalam memasarkan hasil kegiatan unit produksi serta mendapatkan modal yang diperlukan.
8. Menyusun laporan berkala kepada kepala sekolah baik lisan maupun tertulis.
9. Memeriksa, merevisi dan menyetujui rencana/program setiap unit kerja (Pokja PSG,BKK dan Unit produksi)
10. Menyetujui program kerja ketua program keahlian dalam penempatan siswa dan guru untuk pembelajaran di DUDI.



***Wakil Bidang K3***

1. Menyusun program kerja bidang K3
2. Mengawasi kebersihan lingkungan, khususnya ruang kelas, praktek, perkarangan dan taman.
3. Mengatur keterlibatan siswa, guru dan pegawai dalam memelihara kebersihan dan keindahan sekolah.
4. Merencanakan penataan lingkungan.
5. Memonitor tata tertib dalam lingkungan sekolah.
6. Menanamkan rasa cinta terhadap lingkungan.
7. Menyusun laporan berkala kepada kepala sekolah baik lisan maupun tertulis.
8. Memelihara, menyetujui rencana, memberikan instruksi dan meminta laporan/pertanggung jawaban aktivitas K3.
9. Memberikan instruksi kepada anggota (petugas kebersihan) dan memastikan dilaksanakannya instruksi tersebut.

***Wakil Bidang Manajemen Mutu***

1. Menerapkan dan tujuan secara efektif terhadap system mutu yang didokumentasikan.
2. Merencanakan dan memantau program audit mutu internal.
3. Mengidentifikasi dan mengelola program-program untuk perbaikan system mutu.

4. Menentukan apakah kebijakan dan aktivitas yang dilakukan telah memenuhi persyaratan ISO 9001:2000, apakah sesuai dengan produk yang ditawarkan, apakah ketidaksesuaian telah diperbaiki.
5. Menyusun pedoman mutu dan prosedur mutu yang disahkan oleh Top Manajemen.
6. Melaporkan kepada Top Manajemen kondisi dan status dari penerapan Sistem manajemen Mutu.
7. Melaporkan kepada Top Manajemen atas kinerja dari sistem manajemen mutu serta kebutuhan untuk peningkatan.

### ***Kepala Tata Usaha***

1. Menyusun program kerja tata usaha sekolah.
2. Mengurus kebutuhan fasilitas tata usaha sekolah (TUS).
3. Mengkoordinir pengelolaan keuangan sekolah.
4. Mengatur pengurusan kepegawaian.
5. Mengatur pelaksanaan kesekretariatan dan kerumahtanggaan.
6. Mengatur administrasi hasil proses kegiatan belajar mengajar.
7. Membantu kepala sekolah dalam menyusun RAPBS dan RIPS.
8. Membina dan mengembangkan karir tenaga tata usaha sekolah.
9. Menyiapkan dan menyajikan data statistik sekolah.
10. Membantu kepala sekolah dalam pengembangan sistem informasi sekolah.
11. Mengatur administrasi inventaris sekolah (alat, perabot, ATK)

12. Mengatur administrasi kesiswaan dan beasiswa.
13. Menyusun laporan baik lisan maupun tulisan kepada kepala sekolah.
14. Mengkoordinir pengelolaan keuangan sekolah.
15. Membina dan mengembangkan karir tenaga tata usaha sekolah.
16. Mengurus kebutuhan fasilitas sekolah.

#### ***Ketua Program keahlian***

1. Menyusun jadwal mengajar dibawah koordinasi wakil kepala sekolah bidang kurikulum.
2. Membuat program kerja jurusan (Mingguan, Bulanan, semester dan tahunan).
3. Mengatur kelancaran kegiatan belajar mengajar.
4. Mengatur penugasan dan memotivasi guru atau staf supaya bekerja aktif.
5. Mengatur penggunaan fasilitas (ruang praktek, peralatan dan sebagainya), secara efektif untuk kegiatan belajar maupun unit produksi.
6. Ikut membantu mengatur pemeliharaan kebersihan, keindahan ruangan, perkarangan dan taman sekolah.
7. Mengatur pemeliharaan dan perbaikan peralatan praktek agar selalu dalam kondisi baik dan siap pakai.
8. Melaksanakan tugas-tugas administrasi jurusan atau program keahlian antara lain:
  - a. Pencatatan barang-barang inventaris jurusan.
  - b. Mencatat dan mengawasi pemakaian bahan pelajaran

- c. Mencatat prestasi akademik maupun non akademis siswa jurusan.
- 9. Mengatur staf untuk melaksanakan tugas-tugas pengembangan jurusan atau program keahlian.
- 10. Bekerja sama dengan Du/Di dalam penyusunan kurikulum implementasi sesuai dengan jurusannya.
- 11. Melaksanakan seleksi peserta diklat dalam penjurusan.
- 12. Membantu kepala sekolah dalam merencanakan peningkatan kualitas guru melalui OJP atau magang.
- 13. Mengkoordinasikan tugas-tugas guru produktif dalam jurusannya.
- 14. Membantu mengarahkan guru produktif dalam persiapan KBM,SAP,modul dan lain-lain.
- 15. Membantu wakil kurikulum dalam supervise dan evaluasi KBM dan tugas lainnya dalam jurusan.
- 16. Membantu wakasek humas dalam pelaksanaan prakerin.
- 17. Membantu pelaksanaan bimbingan dan konseling dalam jurusannya.
- 18. Mengembangkan potensi siswa di jurusannya.
- 19. Membimbing kegiatan siswa di jurusan (KBM,LKS,dll)
- 20. Mendatangkan guru tamu di jurusan.
- 21. Melaksanakan rapat di jurusan.
- 22. Mengatur penempatan siswa dalam melaksanakan prakerin.
- 23. Mengusulkan guru pembimbing prakerin siswa di Du/Di.

24. Membantu wakasek bidang humas dan prakerin dalam penjajakan siswa yang akan praktek di Du/Di.

### ***Pokja Kurikulum***

1. Membantu Wakil kurikulum dalam pengaturan jam mengajar guru (jadwal pelajaran)
2. Menyusun kalender pendidikan sekolah
3. Mengatur piket harian guru
4. Mengkoordinir pelaksanaan PBM disetiap jurusan/program keahlian
5. Menatur jadwal supervise guru dan mengumpulkan hasil supervise guru
6. Mengumpulkan hasil evaluasi siswa dari guru
7. Mengatur jadwal KBM di Du/Di
8. Mengatur jadwal pelaksanaan UN/US
9. Mengadministrasikan perangkat pembelajaran guru
10. Mengadministrasikan analisis kehadiran guru
11. Mengawasi kehadiran guru mengajar dikelas dengan berkoordinasi dengan guru piket.
12. Mengadministrasikan supervise guru
13. Mengadministrasikan evaluasi belajar siswa
14. Mengadministrasikan daya serap siswa dan pencapaian target kurikulum
15. Mengadministrasikan pelaksanaan UN dan US
16. Mengumpulkan hasil evaluasi siswa dari guru mata diklat

17. Melaporkan kehadiran guru mengajar di kelas kepada Sekolah melalui wakil kurikulum
18. Membuat persentase kehadiran guru perbulan dan melaporkannya kepada kepala sekolah melaui waikil kurikulum

***Pokja Bursa Kerja Khusus (BKK)***

1. Menyusun program kerja BKK
2. Melakukan pendekatan kepada Du/Di yang relevan untuk menyalurkan tamatan.
3. Menjalin kerjasama dengan Disnaker dalam hal penerbitan kartu pencari kerja
4. Mendistribusikan tamatan/alumni ke perusahaan/kantor sesuai dengan permintaan
5. Melaksanakan penelusuran tamatan dengan sistem Cober atau sistem lainnya
6. Menginformasikan kepada siswa/alumni tentang lowongan pekerjaan yang ada di perusahaan
7. Membuat catatan tentang pekerjaan siswa yang sudah tamat/alumni, serta membuat grafiknya
8. Melakukan konsultasi kepada siswa tentang pekerjaan yang ada di perusahaan

***Pokja PSG***

1. Menyusun program kerja Prakerin
2. Menyiapkan sarana dan fasilitas prakerin

3. Membantu waka Humas sebagai coordinator prakerin dalam pelaksanaan MOU baik dalam oleh maupun luar negeri
4. Membuat jadwal kegiatan prakerin baik dalam maupun luar negeri
5. Mengkoordinir pelaksanaan penjurusan siswa prakerin oleh jurusan
6. Membuat surat tugas penempatan siswa prakerin
7. Mengkoordinir pembekalan siswa yang akan melaksanakan prakerin
8. Menetapkan guru yang akan melaksanakan pembimbingan siswa dalam pelaksanaan prakerin
9. Membuat surat tugas guru pembimbingan dan monitoring
10. Mengkoordinir pembimbingan dan monitoring prakerin
11. Mengadakan evaluasi atas pelaksanaan prakerin baik dalam maupun luar negeri
12. Membantu waka humas dalam mengidentifikasi keluhan di Du/Di
13. Membuat laporan lisan maupun tulisan tentang pelaksanaan prakerin kepada kepala sekolah melalui waka Humas.

### ***Pengelola Unit Produksi***

1. Membuat program pengembangan unit produksi jangka pendek menengah dan jangka panjang
2. Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan unit produksi
3. Melakukan pengawasan secara intensif terhadap unit-unit usaha yang berada di bawah naungan unit

4. Memberikan arahan dan motivasi kepada usaha-usaha unit produksi agar selalu meningkatkan pendapatannya
5. Menjalin kerjasama dengan pihak internal maupun eksternal yang berkaitan dengan aktivitas usaha unit produksi
6. Mengadministrasikan keuangan unit produksi dengan baik
7. Membuat laporan pertanggungjawaban unit produksi selama satu tahun dan melaporkannya kepada kepala sekolah

#### ***Pengelola Perpustakaan***

1. Menyusun program kerja pengelola perpustakaan
2. Menginventarisir jenis-jenis buku yang ada dengan sistem katalog
3. Menata ruangan untuk menciptakan suasana nyaman bagi pengunjung
4. Menyusun tata tertib pengunjung dan membuat struktur organisasi perpustakaan
5. Mengadministrasikan kegiatan perpustakaan
6. Memberikan motivasi kepada pengunjung untuk meningkatkan frekuensi kunjungan
7. Menyusun program pengadaan buku-buku referensi
8. Melaporkan kepada kepala sekolah baik lisan maupun mengenai kegiatan perpustakaan



***Pengelola Labor Komputer***

1. Menyusun program kerja selaku pengelola labor
2. Menginventarisir peralatan pada labor masing-masing serta melengkapi dengan kartu penggunaan peralatan
3. Menata ruangan untuk menciptakan suasana yang nyaman bagi pengunjung
4. Menyusun tata tertib pengunjung
5. Menyusun jadwal penggunaan labor
6. Menyusun jadwal perbaikan peralatan
7. Menyusun program penambahan peralatan
8. Melaporkan secara lisan maupun tulisan kepada kepala sekolah

***Pengelola Labor Bahasa Inggris***

1. Menyusun program kerja selaku pengelola labor
2. Menginventarisir peralatan pada labor masing-masing serta melengkapi dengan kartu penggunaan peralatan
3. Menata ruangan untuk menciptakan suasana yang nyaman bagi pengunjung
4. Menyusun tata tertib pengunjung
5. Menyusun jadwal penggunaan labor
6. Menyusun jadwal perbaikan peralatan
7. Menyusun program penambahan peralatan
8. Melaporkan secara lisan maupun tulisan kepada kepala sekolah

***Pengelola Toko***

1. Membuat program pengembangan toko jangka pendek, menengah, dan jangka panjang
2. Membuat jadwal praktek siswa yang akan melaksanakan praktek pertokoan
3. Memberi petunjuk dan pengarahan kepada siswa yang praktek di toko
4. Membuat absensi siswa yang melaksanakan praktek pertokoan
5. Mengawasi siswa yang sedang melaksanakan praktek
6. Memberikan sanksi kepada siswa yang melanggar tata tertib toko
7. Mengidentifikasi barang-barang yang dibutuhkan konsumen
8. Melakukan pembelian barang sesuai dengan kebutuhan konsumen
9. Mengadministrasikan keuangan toko dengan baik
10. Menyusun laporan keuangan toko pada akhir tahun
11. Menyampaikan laporan pertanggungjawaban pertokoan kepada kepala sekolah

***Pengelola Koperasi Siswa***

1. Mengkoordinir kegiatan pengurus koperasi siswa
2. Memberikan arahan dan petunjuk kepada pengurus koperasi siswa
3. Memberikan penyuluhan kepada pengurus, anggota koperasi
4. Membuat tata tertib petugas siswa praktek di koperasi
5. Menjalin kerjasama dengan grosir/agen penyediaan barang dagangan
6. Membuat pembukuan kegiatan koperasi
7. Menetapkan barang dan alat tulis yang akan dijual di toko koperasi

8. Memutuskan rencana dan kegiatan yang akan direncanakan pengurus
9. Melaporkan semua kegiatan yang sedang dan akan dijalankan pengurus koperasi sekolah kepada kepala sekolah
10. Menentukan jadwal pelaksanaan Rapat Anggota Tahunan

### ***Pembina OSIS***

1. Menyusun program kerja OSIS
2. Mengkoordinir semua kegiatan Ekstra kurikuler
3. Melakukan pembinaan terhadap semua kegiatan ekstra kurikuler
4. Melakukan pertemuan berkala dengan Pembina ekstrakurikuler
5. Mengkoordinir dalam pemilihan pengurus OSIS
6. Membantu kepala sekolah dalam hal pembinaan dan pengembangan program sekolah
7. Memberdayakan dan menggali potensi siswa pada setiap ekstra kurikuler
8. Melakukan evaluasi terhadap semua kegiatan ekstra kurikuler
9. Membuat laporan secara berkala baik lisan maupun tulisan kepada kepala sekolah

### ***Pembina Disiplin, PaSus, Paskibraka***

1. Mensosialisasikan ekstrakurikuler pasus kepada siswa baru
2. Mendata siswa yang memilih ekstrakurikuler pasus
3. Membuat program kerja di bidang pasus

4. Mengkoordinir kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh pasus
5. Melakukan pembinaan secara berkala dan teratur kepada siswa dalam pelaksanaan kegiatan pasus
6. Membuat jadwal kegiatan dibidang pasus
7. Mencatat segala kegiatan yang dilaksanakan oleh pasus
8. Mencatat prestasi non akademis yang diraih oleh siswa dibidang pasus
9. Mengadakan evaluasi secara berkala terhadap kegiatan-kegiatan pasus
10. Menyetujui usulan yang dilakukan oleh siswa dalam kegiatan pasus setelah melalui pertimbangan-pertimbangan yang rasional
11. Menunjuk siswa yang akan mengikuti kegiatan pasus baik internal maupun eksternal
12. Memberdayakan dan menggali potensi siswa dibidang pasus
13. Memilih siswa yang akan mengikuti kegiatan paskibraka tingkat kota maupun propinsi
14. Mengatasi masalah yang akan terjadi pada siswa binaan
15. Membantu kepala sekolah dalam hal pembinaan dan pengembangan program sekolah
16. Membuat laporan pertanggung jawaban kegiatan pasus selama satu tahun dan meyerahkannya kepada kepala sekolah melalui wakil kesiswaan

***Pembina Olahraga Prestasi***

1. Mensosialisasikan ekskul olahraga prestasi kepada siswa
2. Mendata siswa yang memilih ekskul olahraga prestasi
3. Membuat program kerja dibidang olahraga prestasi
4. Mengkoordinir kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam bidang olahraga
5. Melakukan pembinaan secara berkala dan teratur kepada siswa dalam pelaksanaan kegiatan olahraga
6. Membuat jadwal kegiatan dibidang olahraga prestasi
7. Mencatat segala kegiatan yang dilaksanakan dibidang olahraga prestasi
8. Mencatat prestasi non akademis yang diraih oleh siswa dibidang olahraga prestasi
9. Mengadakan evaluasi secara berkala terhadap kegiatan-kegiatan olahraga prestasi
10. Menyetujui usulan yang dilakukan oleh siswa dalam kegiatan olahraga setelah melalui pertimbangan-pertimbangan yang rasional
11. Menunjuk siswa yang akan mengikuti kegiatan olahraga baik internal maupun eksternal
12. Memberdayakan dan menggali potensi siswa dibidang olahraga
13. Mengarahkan dan menggerakkan siswa agar tetap menjunjung nama baik sekolah dan memiliki disiplin yang tinggi
14. Mengatasi masalah yang terjadi pada siswa binaan
15. Membantu kepala sekolah dalam hal pembinaan dan pengembangan program sekolah

***Pembina PMR, KSPA, UKS***

1. Mensosialisasikan ekskul PMR kepada siswa
2. Mendata siswa yang memilih ekskul PMR
3. Membuat program kerja dibidang PMR
4. Mengkoordinir kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam bidang PMR
5. Melakukan pembinaan secara berkala dan teratur kepada siswa dalam pelaksanaan kegiatan PMR
6. Membuat jadwal kegiatan dibidang PMR
7. Mencatat segala kegiatan yang dilaksanakan dibidang PMR
8. Mencatat prestasi non akademis yang diraih oleh siswa dibidang PMR
9. Mengadakan evaluasi secara berkala terhadap kegiatan-kegiatan PMR
10. Menyetujui usulan yang dilakukan oleh siswa dalam kegiatan PMR setelah melalui pertimbangan-pertimbangan yang rasional
11. Menunjuk siswa yang akan mengikuti kegiatan PMR baik internal maupun eksternal
12. Memberdayakan dan menggali potensi siswa dibidang PMR
13. Mengarahkan dan menggerakkan siswa agar tetap menjunjung nama baik sekolah dan memiliki disiplin yang tinggi
14. Mengatasi masalah yang terjadi pada siswa binaan
15. Membantu kepala sekolah dalam hal pembinaan dan pengembangan program sekolah
16. Menyusun laporan berkala kepada kepala sekolah baik lisan maupun tertulis

***Pembina Kesenian***

1. Mensosialisasikan ekskul kesenian kepada siswa
2. Mendata siswa yang memilih ekskul kesenian
3. Membuat program kerja dibidang kesenian
4. Mengkoordinir kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam bidang kesenian
5. Melakukan pembinaan secara berkala dan teratur kepada siswa dalam pelaksanaan kegiatan kesenian
6. Mencatat segala kegiatan yang dilaksanakan dibidang kesenian
7. Mengadakan evaluasi secara berkala terhadap kegiatan-kegiatan kesenian
8. Menyetujui usulan yang dilakukan siswa dalam kegiatan kesenian setelah melalui pertimbangan-pertimbangan yang rasional
9. Menunjuk siswa yang akan mengikuti kegiatan kesenian baik internal maupun eksternal
10. Memberdayakan dan menggali potensi siswa dibidang kesenian
11. Mengarahkan dan menggerakkan siswa agar tetap menjunjung nama baik sekolah dan memiliki disiplin yang tinggi
12. Mengatasi masalah yang terjadi pada siswa binaan
13. Membantu kepala sekolah dalam hal pembinaan dan pengembangan program sekolah

***Pembina Pramuka***

1. Mensosialisasikan ekstrakurikuler Pramuka kepada siswa
2. Mendata siswa yang memilih ekstrakurikuler Pramuka
3. Membuat program kerja di bidang Pramuka
4. Mengkoordinir kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan di bidang Pramuka
5. Melakukan pembinaan secara berkala dan teratur kepada siswa dalam pelaksanaan kegiatan Pramuka
6. Membuat jadwal kegiatan di bidang Pramuka
7. Mencatat segala kegiatan yang dilaksanakan di bidang Pramuka
8. Mencatat prestasi non akademis yang diraih oleh siswa di bidang Pramuka
9. Mengadakan evaluasi secara berkala terhadap kegiatan-kegiatan Pramuka
10. Menyetujui usulan yang dilakukan oleh siswa dalam kegiatan Pramuka setelah melalui pertimbangan-pertimbangan yang rasional
11. Menunjuk siswa yang akan mengikuti kegiatan Pramuka baik internal maupun eksternal
12. Memberdayakan dan menggali potensi siswa di bidang Pramuka
13. Mengarahkan dan menggerakkan siswa agar tetap menjunjung nama baik sekolah dan memiliki disiplin yang tinggi
14. Mengatasi masalah yang terjadi pada siswa binaan
15. Membantu kepala sekolah dalam hal pembinaan dan pengembangan program sekolah
16. Menyusun laporan berkala kepada kepala sekolah baik lisan maupun tertulis



***Pembina Debat Bahasa Inggris***

1. Menyusun program debat B.Inggris
2. Memotivasi siswa agar aktif dalam kegiatan English day
3. Melakukan pembinaan terhadap siswa setiap kelas dalam melaksanakan debat yang akan dilaksanakan di sekolah
4. Menunjuk siswa yang akan mengikuti kegiatan debat B.Inggris baik internal maupun eksternal
5. Mencatat prestasi yang dicapai siswa dalam kegiatan perlombaan debat baik internal maupun eksternal
6. Melaporkan lisan dan tertulis secara berkala, setiap kegiatan debat B.inggris kepada kepala sekolah

***Pembina Rohani Islam***

1. Mensosialisasikan ekskul Rohis kepada siswa
2. Mendata siswa yang memilih ekskul Rohis
3. Membuat program kerja dibidang Rohis
4. Mengkoordinir kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam bidang Rohis
5. Melakukan pembinaan secara berkala dan teratur kepada siswa dalam pelaksanaan kegiatan Rohis
6. Membuat jadwal kegiatan dibidang Rohis
7. Mencatat segala kegiatan yang dilaksanakan dibidang Rohis
8. Mencatat prestasi non akademis yang diraih oleh siswa dibidang Rohis

9. Mengadakan evaluasi secara berkala terhadap kegiatan-kegiatan Rohis
10. Menyetujui usulan yang dilakukan oleh siswa dalam kegiatan Rohis setelah melalui pertimbangan-pertimbangan yang rasional
11. Menunjuk siswa yang akan mengikuti kegiatan Rohis baik internal maupun eksternal
12. Memberdayakan dan menggali potensi siswa dibidang Rohis
13. Mengarahkan dan menggerakkan siswa agar tetap menjunjung nama baik sekolah dan memiliki disiplin yang tinggi
14. Mengatasi masalah yang terjadi pada siswa binaan
15. Membantu kepala sekolah dalam hal pembinaan dan pengembangan program sekolah
16. Menyusun laporan berkala kepada kepala sekolah baik lisan maupun tertulis

#### ***Koordinator BK***

1. Menyusun program BK
2. Menyusun instrumen administrasi BK
3. Menyusun jadwal BK terhadap peserta diklat yang hendak dibimbing
4. Menyusun daftar peserta diklat yang hendak dibimbing
5. Mensosialisasikan peraturan dan tata tertib kepada seluruh peserta diklat
6. Melakukan pembinaan terhadap peserta diklat
7. Membantu wali kelas dalam mengatasi kasus/masalah yang dihadapi peserta diklat

8. Memberikan laporan kasus/masalah kepada wakil kepala sekolah bidang kesiswaan jika tidak bias diselesaikan
9. Mencatat perkembangan peserta diklat yang dibimbing dan menyerahkannya kepada wali kelas pada saat penyerahan laporan pendidikan semester
10. Menyusun daftar peserta diklat sesuai dengan bakat dan minat peserta diklat
11. Membuat laporan pelaksanaan tugas yang disampaikan setiap bulan kepada kepala sekolah

#### ***Wali Kelas***

1. Mengkoordinir penyusunan administrasi dan kelengkapan kelas secara lengkap, diantaranya struktur organisasi, daftar piket, daftar pelajaran, tata tertib sekolah, menyediakan catatan tentang prestasi akademik dan non akademik siswa
2. Memeriksa buku batas pelajaran kelas dan membuat laporan ketidakhadiran siswa setiap akhir bulan kepada ketua program keahlian
3. Membuat laporan ketidakhadiran guru yang mengajar di kelas setiap akhir bulan kepada ketua program keahlian
4. Ikut serta mengawasi kelas sehubungan dengan tata tertib sekolah dan K3 (Gotong royong kelas)
5. Mengawasi siswa setiap pelaksanaan upacara bendera Senin, hari besar nasional, IMTAQ setiap jumat, dan olahraga bersama pada hari Sabtu pagi
6. Selalu berkerjasama dengan guru-guru mata pelajaran dan berkoordinasi dengan guru BP/BK dalam menangani permasalahan hasil belajar siswa

7. Membantu bendahara komite dalam urusan penyelesaian kewajiban siswa yang bermasalah (keterlambatan/penunggakan)
8. Membantu wakil kepala sekolah bidang kesiswaan dan BP/BK dalam mengatasi siswa yang bermasalah
9. Mengisi daftar kumpulan nilai siswa (leger) setiap mid semester dan semester serta mengisi buku rapor

***Juru Bayar Gaji dan Bendaharawan Rutin***

1. Mengurus administrasi gaji guru dan pegawai
2. Mengambil/membayar gaji guru dan pegawai
3. Membukukan penerimaan uang masuk dan uang keluar
4. Membantu kepala sekolah dalam penyusunan RAPBS
5. Memproses permintaan uang bantuan pemerintah (rutin)
6. Mengelola keuangan rutin
7. Mengurus pembayaran listrik, Koran dan telepon sekolah
8. Membuat laporan pertanggungjawaban penggunaan uang kepada kepala sekolah

**DAFTAR UNIT KERJA DI SMK NEGERI 1 PEKANBARU**

| No. | UNIT KERJA |
|-----|------------|
|-----|------------|

|     |   |
|-----|---|
| 1.. | Kepala Sekolah  |
| 2.  | Wakil Kepala Sekolah Bidang Kueikulum                           |
| 3.  | Wakil kepala Sekoalah Bidang Kesiswaan                          |
| 4.  | Wakil Kepala sekolah Bidang Sarana dan Prasarana                |
| 5.  | Wakil Kepala Sekolah Bidang Hubungan Masyarakat                 |
| 6.  | Wakil Kepala Sekolah Bidang kebersihan, ketertiban dan keamanan |
| 7.  | Wakil Manajemen Mutu  |
| 8.  | Kepala Tata Usaha   |
| 9.  | Ketua Program Keahlian  |
| 10. | Kelompok Kerja Kurikulum  |
| 11. | Kelompok Kerja Pendidikan Sistem Ganda                          |
| 12. | Kelompok Kerja Bursa Kerja Khusus                               |
| 13. | Pengelola Unit Produksi   |
| 14. | Pengelola Pustaka   |
| 15. | Pengelola Laboratorium Komputer                                 |
| 16. | Pengelola Laboratorium Bahasa                                   |
| 17. | Pengelola Pertokoan   |
| 18. | Pengelola Koperasi Siswa  |
| 19. | Pembina Osis  |
| 20. | Pembina Pasukan Khusus  |
| 21. | Pembina Olahraga prestasi                                       |

|     |  |
|-----|--|
| 22. | Pembina Palang Merah Remaja            |
| 23. | Pembina Kesenian                       |
| 24. | Pembina Pramuka                        |
| 25. | Pembina Debat Bahasa Inggris           |
| 26. | Pembina Rohaniah Islam                 |
| 27. | Koordinator Bimbingan Konseling        |
| 28. | Wali Kelas                             |
| 29. | Juru Bayar Gaji dan Bendaharawan Rutin |
| 30. | Penjaga Sekolah dan kebersihan         |

Sumber: SMK N 1 Pekanbaru

## **URAIAN TUGAS**

### ***Kepala Sekolah***

23. Membuat rencana program sekolah meliputi : RIPS, RAPBS, Renstra.
24. Mengkoordinir kegiatan ujaian dan PBM.
25. Mengkoordinir kegiatan kerjasama sekolah dengan DUDI dan Pemda.
26. Mengevaluasi kegiatan program kerja sekolah.
27. Menyusun struktur organisasi, melimpahkan wewenang dan tanggung jawab serta menetapkan mekanisme kerja yang teratur dengan memberikan kepercayaan penuh.

28. Melaksanakan waskat terhadap setiap pelaksanaan program.
29. Memberikan contoh yang baik dan berperan aktif dalam segala kegiatan untuk menumbuhkan semangat kerja bagi staf dan siswa.
30. Memberikan motivasi dan penghargaan kepada guru, staff TU, dan siswa yang berprestasi serta memberikan sanksi yang tegas.
31. Menampung semua masalah dan menerima saran, usul dan pendapat warga sekolah dalam mengambil keputusan.
32. Menciptakan peluang bisnis dan melakukan negosiasi dengan Du/Di dan asosiasi Profesi.
33. Melakukan terobosan-terobosan dalam pengembangan unit produksi guna melengkapi fasilitas sekolah.
34. Membentuk teamwork di kalangan warga sekolah serta menyusun jadwal kerja dalam penataan ruangan, jadwal piket, pertemuan keluarga dan kunjungan sosial dalam program wisata bersama.
35. Mensosialisasikan pentingnya PLH di lingkungan sekolah dengan memberikan contoh yang baik dalam pemeliharaan penggunaan energy di lingkungan sekolah.
36. Mencatat semua kelebihan dan semua kelemahan staff, melakukan supervise, dan menyusun program pengembangan staff untuk meliputi pelatihan baik regional, nasional maupun internasional.
37. Melakukan bimbingan dan pembinaan pada staff, mengevaluasi hasil pembinaan, serta menindaklanjuti hasil pembinaan.
38. Mengadakan konsultasi dengan guru, staff tata usaha, serta siswa.



39. Memberikan penilaian sesuai dengan prestasi kerja guru dan staff tata usaha dalam bentuk DP3.
40. Menanamkan rasa kesadaran tentang pentingnya tertib tata usaha sekolah, mempelajari tugas-tugas dan mekanisme tata usaha.
41. Membagi dan membuat uraian tugas tata usaha, melakukan pembinaan serta supervisi.
42. Memberikan penilaian prestasi kerja guru dan pegawai(DP3) pada setiap akhir tahun.
43. Memberikan teguran baik lisan maupun tulisan kepada guru dan pegawai yang tidak melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang ada.
44. Mengangkat dan memberhentikan tenaga honor di sekolah.

#### ***Wakil Bidang Kurikulum***

17. Menyusun program kerja dan analisa selaku Wakil Kepala Sekolah bidang kurikulum.
18. Menyusun uraian tugas pokja kurikulum.
19. Mensosialisasikan kurilkulum yang sedang berlaku.
20. Menganalisis dan menyesuaikan kurukulum untuk pembelajaran di industry bersama ketua program keahlian.
21. Menkoordinir, mengatur dan menyusun jadwal pelajaran.
22. Mengawasi kelancaran pelaksanaan KBM.

23. Mengkoordinir kegiatan perencanaan dan pengadaan bahan pelajaran/program pelajaran, SAP, modul dan sebagainya.
24. Mengkoordinir kegiatan perencanaan dan pengadaan alat pelajaran.
25. Mengkoordinir pelaksanaan UN, US, dan Uji kompetensi.
26. Mengkoordinir keseluruhan kegiatan pengajaran pada jurusan/program keahlian.
27. Mengkoordinir pelaksanaan supervise kelas.
28. Menganalisis ketercapaian target kurikulum.
29. Menyusun laporan berkala kepada kepala sekolah, baik lisan maupun tulisan.
30. Mengkoordinir pelaksanaan guru piket.
31. Memeriksa, merevisi dan menyetujui administrasi KBM pada setiap mata diklat.
32. Menyusun dan merevisi kurikulum implementasi.

***Wakil Bidang kesiswaan***

14. Menyusun program kerja bidang kesiswaan.
15. Bekerjasama dengan petugas BP/BK dalam kegiatan PMB, termasuk persiapan/pelaksanaan penataran P4 bagi siswa baru.
16. Mengkoordinir pelaksanaan pemilihan pengurus OSIS.
17. Membimbing dan mengawasi kegiatan OSIS.
18. Membimbing dan mengawasi kegiatan ekstrakurikuler.
19. Mengawasi disiplin belajar siswa.
20. Membina dan mengawasi kegiatan siswa agar tidak menimbulkan gangguan keamanan di sekolah dan di luar sekolah.

21. Mengkoordinir pelaksanaan pemilihan calon siswa teladan, penerimaan beasiswa dan paskibraka.
22. Mengkoordinir perencanaan dan pelaksanaan kegiatan luar sekolah.
23. Menyusun laporan berkala kepada kepala sekolah baik lisan maupun tertulis.
24. Mengawasi dan menyeleksi penerimaan dana OSIS.
25. Menyeleksi kegiatan OSIS akademis dan non akademis di luar sekolah.
26. Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan pembinaan kesiswaan.

***Wakil Bidang Sarana Prasarana***

13. Menyusun program kerja bidang sarana prasarana.
14. Menyusun program pemanfaatan, pemeliharaan, dan perawatan sarana dan prasarana.
15. Mengkoordinir penyesuaian kebutuhan sarana dan prasarana.
16. Mengkoordinir inventarisasi sarana prasarana.
17. Mengkoordinir pelaksanaan pengadaan bahan praktek serta kelengkapan sekolah.
18. Mengkoordinir pengawasan penggunaan sarana prasarana.
19. Membuat proposal pada instansi terkait berhubungan dengan pengadaan sarana prasarana.
20. Menyusun laporan berkala kepada kepala sekolah baik lisan maupun tertulis.
21. Mengadakan rapat koordinasi sarana/prasarana dengan unit terkait.
22. Mengingatkan pada unit terkait bila terjadi penyimpangan pemanfaatan sarana prasarana.

23. Menyusun, merevisi dan meyetujui kebutuhan sarana prasarana.
24. Mengeluarkan dana sarana prasarana sesuai tingkat pemanfaatan.

***Wakil Bidang Hubungan Masyarakat***

11. Menyusun program kerja humas
12. Menyusun dan mengkoordinasikan kegiatan humas dengan komite sekolah.
13. Menghubungi Dunia usaha/Industri guna menjajaki kemungkinan kerjasama sekolah dengan industry.
14. Merencanakan dan menyalurkan kunjungan dan praktek kerja industry baik guru maupun siswa di dalam dan di luar negeri.
15. Menjajaki dan mengadakan kemungkinan bantuan industry terhadap sekolah.
16. Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan penelusuran tamatan dan unit produksi.
17. Membantu rumpun dalam memasarkan hasil kegiatan unit produksi serta mendapatkan modal yang diperlukan.
18. Menyusun laporan berkala kepada kepala sekolah baik lisan maupun tertulis.
19. Memeriksa, merevisi dan menyetujui rencana/program setiap unit kerja (Pokja PSG,BKK dan Unit produksi)
20. Menyetujui program kerja ketua program keahlian dalam penempatan siswa dan guru untuk pembelajaran di DUDI.

***Wakil Bidang K3***

10. Menyusun program kerja bidang K3
11. Mengawasi kebersihan lingkungan, khususnya ruang kelas, praktek, perkarangan dan taman.
12. Mengatur keterlibatan siswa, guru dan pegawai dalam memelihara kebersihan dan keindahan sekolah.
13. Merencanakan penataan lingkungan.
14. Memonitor tata tertib dalam lingkungan sekolah.
15. Menanamkan rasa cinta terhadap lingkungan.
16. Menyusun laporan berkala kepada kepala sekolah baik lisan maupun tertulis.
17. Memelihara, menyetujui rencana, memberikan instruksi dan meminta laporan/pertanggung jawaban aktivitas K3.
18. Memberikan instruksi kepada anggota (petugas kebersihan) dan memastikan dilaksanakannya instruksi tersebut.

***Wakil Bidang Manajemen Mutu***

8. Menerapkan dan tujuan secara efektif terhadap system mutu yang didokumentasikan.
9. Merencanakan dan memantau program audit mutu internal.
10. Mengidentifikasi dan mengelola program-program untuk perbaikan system mutu.

11. Menentukan apakah kebijakan dan aktivitas yang dilakukan telah memenuhi persyaratan ISO 9001:2000, apakah sesuai dengan produk yang ditawarkan, apakah ketidaksesuaian telah diperbaiki.
12. Menyusun pedoman mutu dan prosedur mutu yang disahkan oleh Top Manajemen.
13. Melaporkan kepada Top Manajemen kondisi dan status dari penerapan Sistem manajemen Mutu.
14. Melaporkan kepada Top Manajemen atas kinerja dari sistem manajemen mutu serta kebutuhan untuk peningkatan.

### ***Kepala Tata Usaha***

17. Menyusun program kerja tata usaha sekolah.
18. Mengurus kebutuhan fasilitas tata usaha sekolah (TUS).
19. Mengkoordinir pengelolaan keuangan sekolah.
20. Mengatur pengurusan kepegawaian.
21. Mengatur pelaksanaan kesekretariatan dan kerumahtanggaan.
22. Mengatur administrasi hasil proses kegiatan belajar mengajar.
23. Membantu kepala sekolah dalam menyusun RAPBS dan RIPS.
24. Membina dan mengembangkan karir tenaga tata usaha sekolah.
25. Menyiapkan dan menyajikan data statistik sekolah.
26. Membantu kepala sekolah dalam pengembangan sistem informasi sekolah.
27. Mengatur administrasi inventaris sekolah (alat, perabot, ATK)

28. Mengatur administrasi kesiswaan dan beasiswa.
29. Menyusun laporan baik lisan maupun tulisan kepada kepala sekolah.
30. Mengkoordinir pengelolaan keuangan sekolah.
31. Membina dan mengembangkan karir tenaga tata usaha sekolah.
32. Mengurus kebutuhan fasilitas sekolah.

***Ketua Program keahlian***

25. Menyusun jadwal mengajar dibawah koordinasi wakil kepala sekolah bidang kurikulum.
26. Membuat program kerja jurusan (Mingguan, Bulanan, semester dan tahunan).
27. Mengatur kelancaran kegiatan belajar mengajar.
28. Mengatur penugasan dan memotivasi guru atau staf supaya bekerja aktif.
29. Mengatur penggunaan fasilitas (ruang praktek, peralatan dan sebagainya), secara efektif untuk kegiatan belajar maupun unit produksi.
30. Ikut membantu mengatur pemeliharaan kebersihan, keindahan ruangan, perkarangan dan taman sekolah.
31. Mengatur pemeliharaan dan perbaikan peralatan praktek agar selalu dalam kondisi baik dan siap pakai.
32. Melaksanakan tugas-tugas administrasi jurusan atau program keahlian antara lain:
  - d. Pencatatan barang-barang inventaris jurusan.
  - e. Mencatat dan mengawasi pemakaian bahan pelajaran

- f. Mencatat prestasi akademik maupun non akademis siswa jurusan.
- 33. Mengatur staf untuk melaksanakan tugas-tugas pengembangan jurusan atau program keahlian.
- 34. Bekerja sama dengan Du/Di dalam penyusunan kurikulum implementasi sesuai dengan jurusannya.
- 35. Melaksanakan seleksi peserta diklat dalam penjurusan.
- 36. Membantu kepala sekolah dalam merencanakan peningkatan kualitas guru melalui OJP atau magang.
- 37. Mengkoordinasikan tugas-tugas guru produktif dalam jurusannya.
- 38. Membantu mengarahkan guru produktif dalam persiapan KBM,SAP,modul dan lain-lain.
- 39. Membantu wakil kurikulum dalam supervise dan evaluasi KBM dan tugas lainnya dalam jurusan.
- 40. Membantu wakasek humas dalam pelaksanaan prakerin.
- 41. Membantu pelaksanaan bimbingan dan konseling dalam jurusannya.
- 42. Mengembangkan potensi siswa di jurusannya.
- 43. Membimbing kegiatan siswa di jurusan (KBM,LKS,dll)
- 44. Mendatangkan guru tamu di jurusan.
- 45. Melaksanakan rapat di jurusan.
- 46. Mengatur penempatan siswa dalam melaksanakan prakerin.
- 47. Mengusulkan guru pembimbing prakerin siswa di Du/Di.



48. Membantu wakasek bidang humas dan prakerin dalam penjajakan siswa yang akan praktek di Du/Di.

### ***Pokja Kurikulum***

19. Membantu Wakil kurikulum dalam pengaturan jam mengajar guru (jadwal pelajaran)
20. Menyusun kalender pendidikan sekolah
21. Mengatur piket harian guru
22. Mengkoordinir pelaksanaan PBM disetiap jurusan/program keahlian
23. Menatur jadwal supervise guru dan mengumpulkan hasil supervise guru
24. Mengumpulkan hasil evaluasi siswa dari guru
25. Mengatur jadwal KBM di Du/Di
26. Mengatur jadwal pelaksanaan UN/US
27. Mengadministrasikan perangkat pembelajaran guru
28. Mengadministrasikan analisis kehadiran guru
29. Mengawasi kehadiran guru mengajar dikelas dengan berkoordinasi dengan guru piket.
30. Mengadministrasikan supervise guru
31. Mengadministrasikan evaluasi belajar siswa
32. Mengadministrasikan daya serap siswa dan pencapaian target kurikulum
33. Mengadministrasikan pelaksanaan UN dan US
34. Mengumpulkan hasil evaluasi siswa dari guru mata diklat

35. Melaporkan kehadiran guru mengajar di kelas kepada Sekolah melalui wakil kurikulum
36. Membuat persentase kehadiran guru perbulan dan melaporkannya kepada kepala sekolah melaui waikil kurikulum

***Pokja Bursa Kerja Khusus (BKK)***

9. Menyusun program kerja BKK
10. Melakukan pendekatan kepada Du/Di yang relevan untuk menyalurkan tamatan.
11. Menjalin kerjasama dengan Disnaker dalam hal penerbitan kartu pencari kerja
12. Mendistribusikan tamatan/alumni ke perusahaan/kantor sesuai dengan permintaan
13. Melaksanakan penelusuran tamatan dengan sistem Cober atau sistem lainnya
14. Menginformasikan kepada siswa/alumni tentang lowongan pekerjaan yang ada di perusahaan
15. Membuat catatan tentang pekerjaan siswa yang sudah tamat/alumni, serta membuat grafiknya
16. Melakukan konsultasi kepada siswa tentang pekerjaan yang ada di perusahaan

***Pokja PSG***

14. Menyusun program kerja Prakerin
15. Menyiapkan sarana dan fasilitas prakerin

16. Membantu waka Humas sebagai coordinator prakerin dalam pelaksanaan MOU baik dalam oleh maupun luar negeri
17. Membuat jadwal kegiatan prakerin baik dalam maupun luar negeri
18. Mengkoordinir pelaksanaan penjurusan siswa prakerin oleh jurusan
19. Membuat surat tugas penempatan siswa prakerin
20. Mengkoordinir pembekalan siswa yang akan melaksanakan prakerin
21. Menetapkan guru yang akan melaksanakan pembimbingan siswa dalam pelaksanaan prakerin
22. Membuat surat tugas guru pembimbingan dan monitoring
23. Mengkoordinir pembimbingan dan monitoring prakerin
24. Mengadakan evaluasi atas pelaksanaan prakerin baik dalam maupun luar negeri
25. Membantu waka humas dalam mengidentifikasi keluhan di Du/Di
26. Membuat laporan lisan maupun tulisan tentang pelaksanaan prakerin kepada kepala sekolah melalui waka Humas.

### ***Pengelola Unit Produksi***

8. Membuat program pengembangan unit produksi jangka pendek menengah dan jangka panjang
9. Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan unit produksi
10. Melakukan pengawasan secara intensif terhadap unit-unit usaha yang berada di bawah naungan unit

11. Memberikan arahan dan motivasi kepada usaha-usaha unit produksi agar selalu meningkatkan pendapatannya
12. Menjalin kerjasama dengan pihak internal maupun eksternal yang berkaitan dengan aktivitas usaha unit produksi
13. Mengadministrasikan keuangan unit produksi dengan baik
14. Membuat laporan pertanggungjawaban unit produksi selama satu tahun dan melaporkannya kepada kepala sekolah

#### ***Pengelola Perpustakaan***

9. Menyusun program kerja pengelola perpustakaan
10. Menginventarisir jenis-jenis buku yang ada dengan sistem katalog
11. Menata ruangan untuk menciptakan suasana nyaman bagi pengunjung
12. Menyusun tata tertib pengunjung dan membuat struktur organisasi perpustakaan
13. Mengadministrasikan kegiatan perpustakaan
14. Memberikan motivasi kepada pengunjung untuk meningkatkan frekuensi kunjungan
15. Menyusun program pengadaan buku-buku referensi
16. Melaporkan kepada kepala sekolah baik lisan maupun mengenai kegiatan perpustakaan

***Pengelola Labor Komputer***

9. Menyusun program kerja selaku pengelola labor
10. Menginventarisir peralatan pada labor masing-masing serta melengkapi dengan kartu penggunaan peralatan
11. Menata ruangan untuk menciptakan suasana yang nyaman bagi pengunjung
12. Menyusun tata tertib pengunjung
13. Menyusun jadwal penggunaan labor
14. Menyusun jadwal perbaikan peralatan
15. Menyusun program penambahan peralatan
16. Melaporkan secara lisan maupun tulisan kepada kepala sekolah

***Pengelola Labor Bahasa Inggris***

9. Menyusun program kerja selaku pengelola labor
10. Menginventarisir peralatan pada labor masing-masing serta melengkapi dengan kartu penggunaan peralatan
11. Menata ruangan untuk menciptakan suasana yang nyaman bagi pengunjung
12. Menyusun tata tertib pengunjung
13. Menyusun jadwal penggunaan labor
14. Menyusun jadwal perbaikan peralatan
15. Menyusun program penambahan peralatan
16. Melaporkan secara lisan maupun tulisan kepada kepala sekolah

***Pengelola Toko***

12. Membuat program pengembangan toko jangka pendek, menengah, dan jangka panjang
13. Membuat jadwal praktek siswa yang akan melaksanakan praktek pertokoan
14. Memberi petunjuk dan pengarahan kepada siswa yang praktek di toko
15. Membuat absensi siswa yang melaksanakan praktek pertokoan
16. Mengawasi siswa yang sedang melaksanakan praktek
17. Memberikan sanksi kepada siswa yang melanggar tata tertib toko
18. Mengidentifikasi barang-barang yang dibutuhkan konsumen
19. Melakukan pembelian barang sesuai dengan kebutuhan konsumen
20. Mengadministrasikan keuangan toko dengan baik
21. Menyusun laporan keuangan toko pada akhir tahun
22. Menyampaikan laporan pertanggungjawaban pertokoan kepada kepala sekolah

***Pengelola Koperasi Siswa***

11. Mengkoordinir kegiatan pengurus koperasi siswa
12. Memberikan arahan dan petunjuk kepada pengurus koperasi siswa
13. Memberikan penyuluhan kepada pengurus, anggota koperasi
14. Membuat tata tertib petugas siswa praktek di koperasi
15. Menjalin kerjasama dengan grosir/agen penyediaan barang dagangan
16. Membuat pembukuan kegiatan koperasi
17. Menetapkan barang dan alat tulis yang akan dijual di toko koperasi

18. Memutuskan rencana dan kegiatan yang akan direncanakan pengurus
19. Melaporkan semua kegiatan yang sedang dan akan dijalankan pengurus koperasi sekolah kepada kepala sekolah
20. Menentukan jadwal pelaksanaan Rapat Anggota Tahunan

### ***Pembina OSIS***

10. Menyusun program kerja OSIS
11. Mengkoordinir semua kegiatan Ekstra kurikuler
12. Melakukan pembinaan terhadap semua kegiatan ekstra kurikuler
13. Melakukan pertemuan berkala dengan Pembina ekskul
14. Mengkoordinir dalam pemilihan pengurus OSIS
15. Membantu kepala sekolah dalam hal pembinaan dan pengembangan program sekolah
16. Memberdayakan dan menggali potensi siswa pada setiap ekstra kurikuler
17. Melakukan evaluasi terhadap semua kegiatan ekstra kurikuler
18. Membuat laporan secara berkala baik lisan maupun tulisan kepada kepala sekolah

### ***Pembina Disiplin, PaSus, Paskibraka***

17. Mensosialisasikan ekskul pasus kepada siswa baru
18. Mendata siswa yang memilih ekskul pasus
19. Membuat program kerja dibidang pasus

20. Mengkoordinir kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh pasus
21. Melakukan pembinaan secara berkala dan teratur kepada siswa dalam pelaksanaan kegiatan pasus
22. Membuat jadwal kegiatan dibidang pasus
23. Mencatat segala kegiatan yang dilaksanakan oleh pasus
24. Mencatat prestasi non akademis yang diraih oleh siswa dibidang pasus
25. Mengadakan evaluasi secara berkala terhadap kegiatan-kegiatan pasus
26. Menyetujui usulan yang dilakukan oleh siswa dalam kegiatan pasus setelah melalui pertimbangan-pertimbangan yang rasional
27. Menunjuk siswa yang akan mengikuti kegiatan pasus baik internal maupun eksternal
28. Memberdayakan dan menggali potensi siswa dibidang pasus
29. Memilih siswa yang akan mengikuti kegiatan paskibraka tingkat kota maupun propinsi
30. Mengatasi masalah yang akan terjadi pada siswa binaan
31. Membantu kepala sekolah dalam hal pembinaan dan pengembangan program sekolah
32. Membuat laporan pertanggung jawaban kegiatan pasus selama satu tahun dan meyerahkannya kepada kepala sekolah melalui wakil kesiswaan



***Pembina Olahraga Prestasi***

16. Mensosialisasikan ekskul olahraga prestasi kepada siswa
17. Mendata siswa yang memilih ekskul olahraga prestasi
18. Membuat program kerja dibidang olahraga prestasi
19. Mengkoordinir kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam bidang olahraga
20. Melakukan pembinaan secara berkala dan teratur kepada siswa dalam pelaksanaan kegiatan olahraga
21. Membuat jadwal kegiatan dibidang olahraga prestasi
22. Mencatat segala kegiatan yang dilaksanakan dibidang olahraga prestasi
23. Mencatat prestasi non akademis yang diraih oleh siswa dibidang olahraga prestasi
24. Mengadakan evaluasi secara berkala terhadap kegiatan-kegiatan olahraga prestasi
25. Menyetujui usulan yang dilakukan oleh siswa dalam kegiatan olahraga setelah melalui pertimbangan-pertimbangan yang rasional
26. Menunjuk siswa yang akan mengikuti kegiatan olahraga baik internal maupun eksternal
27. Memberdayakan dan menggali potensi siswa dibidang olahraga
28. Mengarahkan dan menggerakkan siswa agar tetap menjunjung nama baik sekolah dan memiliki disiplin yang tinggi
29. Mengatasi masalah yang terjadi pada siswa binaan
30. Membantu kepala sekolah dalam hal pembinaan dan pengembangan program sekolah

***Pembina PMR, KSPA, UKS***

17. Mensosialisasikan ekskul PMR kepada siswa
18. Mendata siswa yang memilih ekskul PMR
19. Membuat program kerja dibidang PMR
20. Mengkoordinir kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam bidang PMR
21. Melakukan pembinaan secara berkala dan teratur kepada siswa dalam pelaksanaan kegiatan PMR
22. Membuat jadwal kegiatan dibidang PMR
23. Mencatat segala kegiatan yang dilaksanakan dibidang PMR
24. Mencatat prestasi non akademis yang diraih oleh siswa dibidang PMR
25. Mengadakan evaluasi secara berkala terhadap kegiatan-kegiatan PMR
26. Menyetujui usulan yang dilakukan oleh siswa dalam kegiatan PMR setelah melalui pertimbangan-pertimbangan yang rasional
27. Menunjuk siswa yang akan mengikuti kegiatan PMR baik internal maupun eksternal
28. Memberdayakan dan menggali potensi siswa dibidang PMR
29. Mengarahkan dan menggerakkan siswa agar tetap menjunjung nama baik sekolah dan memiliki disiplin yang tinggi
30. Mengatasi masalah yang terjadi pada siswa binaan
31. Membantu kepala sekolah dalam hal pembinaan dan pengembangan program sekolah
32. Menyusun laporan berkala kepada kepala sekolah baik lisan maupun tertulis

***Pembina Kesenian***

14. Mensosialisasikan ekskul kesenian kepada siswa
15. Mendata siswa yang memilih ekskul kesenian
16. Membuat program kerja dibidang kesenian
17. Mengkoordinir kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam bidang kesenian
18. Melakukan pembinaan secara berkala dan teratur kepada siswa dalam pelaksanaan kegiatan kesenian
19. Mencatat segala kegiatan yang dilaksanakan dibidang kesenian
20. Mengadakan evaluasi secara berkala terhadap kegiatan-kegiatan kesenian
21. Menyetujui usulan yang dilakukan siswa dalam kegiatan kesenian setelah melalui pertimbangan-pertimbangan yang rasional
22. Menunjuk siswa yang akan mengikuti kegiatan kesenian baik internal maupun eksternal
23. Memberdayakan dan menggali potensi siswa dibidang kesenian
24. Mengarahkan dan menggerakkan siswa agar tetap menjunjung nama baik sekolah dan memiliki disiplin yang tinggi
25. Mengatasi masalah yang terjadi pada siswa binaan
26. Membantu kepala sekolah dalam hal pembinaan dan pengembangan program sekolah

***Pembina Pramuka***

17. Mensosialisasikan ekskul Pramuka kepada siswa
18. Mendata siswa yang memilih ekskul Pramuka
19. Membuat program kerja dibidang Pramuka
20. Mengkoordinir kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam bidang Pramuka
21. Melakukan pembinaan secara berkala dan teratur kepada siswa dalam pelaksanaan kegiatan Pramuka
22. Membuat jadwal kegiatan dibidang Pramuka
23. Mencatat segala kegiatan yang dilaksanakan dibidang Pramuka
24. Mencatat prestasi non akademis yang diraih oleh siswa dibidang Pramuka
25. Mengadakan evaluasi secara berkala terhadap kegiatan-kegiatan Pramuka
26. Menyetujui usulan yang dilakukan oleh siswa dalam kegiatan Pramuka setelah melalui pertimbangan-pertimbangan yang rasional
27. Menunjuk siswa yang akan mengikuti kegiatan Pramuka baik internal maupun eksternal
28. Memberdayakan dan menggali potensi siswa dibidang Pramuka
29. Mengarahkan dan menggerakkan siswa agar tetap menjunjung nama baik sekolah dan memiliki disiplin yang tinggi
30. Mengatasi masalah yang terjadi pada siswa binaan
31. Membantu kepala sekolah dalam hal pembinaan dan pengembangan program sekolah
32. Menyusun laporan berkala kepada kepala sekolah baik lisan maupun tertulis

***Pembina Debat Bahasa Inggris***

7. Menyusun program debat B.Inggris
8. Memotivasi siswa agar aktif dalam kegiatan English day
9. Melakukan pembinaan terhadap siswa setiap kelas dalam melaksanakan debat yang akan dilaksanakan di sekolah
10. Menunjuk siswa yang akan mengikuti kegiatan debat B.Inggris baik internal maupun eksternal
11. Mencatat prestasi yang dicapai siswa dalam kegiatan perlombaan debat baik internal maupun eksternal
12. Melaporkan lisan dan tertulis secara berkala, setiap kegiatan debat B.inggris kepada kepala sekolah

***Pembina Rohani Islam***

17. Mensosialisasikan ekskul Rohis kepada siswa
18. Mendata siswa yang memilih ekskul Rohis
19. Membuat program kerja dibidang Rohis
20. Mengkoordinir kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam bidang Rohis
21. Melakukan pembinaan secara berkala dan teratur kepada siswa dalam pelaksanaan kegiatan Rohis
22. Membuat jadwal kegiatan dibidang Rohis
23. Mencatat segala kegiatan yang dilaksanakan dibidang Rohis
24. Mencatat prestasi non akademis yang diraih oleh siswa dibidang Rohis

25. Mengadakan evaluasi secara berkala terhadap kegiatan-kegiatan Rohis
26. Menyetujui usulan yang dilakukan oleh siswa dalam kegiatan Rohis setelah melalui pertimbangan-pertimbangan yang rasional
27. Menunjuk siswa yang akan mengikuti kegiatan Rohis baik internal maupun eksternal
28. Memberdayakan dan menggali potensi siswa dibidang Rohis
29. Mengarahkan dan menggerakkan siswa agar tetap menjunjung nama baik sekolah dan memiliki disiplin yang tinggi
30. Mengatasi masalah yang terjadi pada siswa binaan
31. Membantu kepala sekolah dalam hal pembinaan dan pengembangan program sekolah
32. Menyusun laporan berkala kepada kepala sekolah baik lisan maupun tertulis

***Koordinator BK***

12. Menyusun program BK
13. Menyusun instrumen administrasi BK
14. Menyusun jadwal BK terhadap peserta diklat yang hendak dibimbing
15. Menyusun daftar peserta diklat yang hendak dibimbing
16. Mensosialisasikan peraturan dan tata tertib kepada seluruh peserta diklat
17. Melakukan pembinaan terhadap peserta diklat
18. Membantu wali kelas dalam mengatasi kasus/masalah yang dihadapi peserta diklat

19. Memberikan laporan kasus/masalah kepada wakil kepala sekolah bidang kesiswaan jika tidak bias diselesaikan
20. Mencatat perkembangan peserta diklat yang dibimbing dan menyerahkannya kepada wali kelas pada saat penyerahan laporan pendidikan semester
21. Menyusun daftar peserta diklat sesuai dengan bakat dan minat peserta diklat
22. Membuat laporan pelaksanaan tugas yang disampaikan setiap bulan kepada kepala sekolah

#### ***Wali Kelas***

10. Mengkoordinir penyusunan administrasi dan kelengkapan kelas secara lengkap, diantaranya struktur organisasi, daftar piket, daftar pelajaran, tata tertib sekolah, menyediakan catatan tentang prestasi akademik dan non akademik siswa
11. Memeriksa buku batas pelajaran kelas dan membuat laporan ketidakhadiran siswa setiap akhir bulan kepada ketua program keahlian
12. Membuat laporan ketidakhadiran guru yang mengajar di kelas setiap akhir bulan kepada ketua program keahlian
13. Ikut serta mengawasi kelas sehubungan dengan tata tertib sekolah dan K3 (Gotong royong kelas)
14. Mengawasi siswa setiap pelaksanaan upacara bendera Senin, hari besar nasional, IMTAQ setiap jumat, dan olahraga bersama pada hari Sabtu pagi
15. Selalu berkerjasama dengan guru-guru mata pelajaran dan berkoordinasi dengan guru BP/BK dalam menangani permasalahan hasil belajar siswa

16. Membantu bendahara komite dalam urusan penyelesaian kewajiban siswa yang bermasalah (keterlambatan/penunggakan)
17. Membantu wakil kepala sekolah bidang kesiswaan dan BP/BK dalam mengatasi siswa yang bermasalah
18. Mengisi daftar kumpulan nilai siswa (leger) setiap mid semester dan semester serta mengisi buku rapor

***Juru Bayar Gaji dan Bendaharawan Rutin***

9. Mengurus administrasi gaji guru dan pegawai
10. Mengambil/membayar gaji guru dan pegawai
11. Membukukan penerimaan uang masuk dan uang keluar
12. Membantu kepala sekolah dalam penyusunan RAPBS
13. Memproses permintaan uang bantuan pemerintah (rutin)
14. Mengelola keuangan rutin
15. Mengurus pembayaran listrik, Koran dan telepon sekolah
16. Membuat laporan pertanggungjawaban penggunaan uang kepada kepala sekolah



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1. Latar Belakang**

Pendidikan merupakan ujung tombak kemajuan suatu bangsa. Pendidikan yang berkualitas dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Hal tersebut mendorong suatu negara menjadi maju dan pesat dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan modal dasar sekaligus menjadi kunci keberhasilan pembangunan nasional. Hal ini telah dibuktikan oleh berbagai negara yang maju atau negara berkembang seperti Singapura, Thailand, Korea. Ketiga negara tersebut kini telah berkembang menjadi negara industri baru dikawasan Asia, bukan karena kekayaan alamnya, tetapi karena mutu tenaga kerjanya. Bila sumber daya manusia Indonesia yang dalam jumlah besar seperti sekarang ini dapat didayagunakan dengan baik, maka diharapkan dalam waktu relatif singkat perekonomian Indonesia akan dapat tumbuh semakin baik dan memberikan tingkat pendapatan nasional yang lebih tinggi. Oleh karena itu tantangan utama yang dihadapi sekarang ini dan untuk masa yang akan datang adalah bagaimana mempersiapkan tenaga-tenaga pelaksana pembangunan yang berkualitas, bukan saja mampu dan terampil melakukan pekerjaan, tetapi yang juga mempunyai inovasi dan kreatifitas tinggi, serta mempunyai daya analisis dan pandangan kedepan.

Realitas yang perlu diperhatikan dari lulusan sekolah terutama Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah ketidakmampuan lulusan itu untuk cepat beradaptasi dengan kebutuhan dunia usaha dan industri (DUDI), hal ini telah menjadikan peningkatan jumlah lulusan SMK yang menganggur dari tahun ketahun. Hasil observasi empirik di lapangan mengindikasikan bahwa hal ini lebih dikarenakan oleh tidak *link and match* – nya antara sistem internal pendidikan dalam melaksanakan proses pendidikan dengan sistem dalam proses industri, disamping kesenjangan persepsi antara manajemen SMK dalam menghasilkan lulusannya dengan Manajemen dunia usaha dan industri (DUDI) untuk menggunakan lulusan SMK di Indonesia.

Solusinya adalah dengan mengupayakan bagaimana sistem internal pendidikan dapat beradaptasi dengan sistem industri modern. Dengan demikian maka akan benar-benar didapatkan keselarasan dalam penyelenggaraan Pendidikan Menengah Kejuruan disatu sisi dengan persepsi Manajemen industri untuk menggunakan lulusan SMK disisi lain.

Dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia tenaga kerja tingkat menengah maka manajemen SMK seyogyanya memahami pula perkembangan manajemen dan sistem industri modern, sehingga mampu mendesain, menerapkan, mengendalikan, dan meningkatkan kinerja sistem layanan di SMK agar mampu memenuhi kebutuhan manajemen sistem industri, hal ini dimaksudkan agar setiap lulusan dari SMK mampu dan cepat beradaptasi dengan kebutuhan sistem industri tersebut.

Walaupun telah banyak dilakukan usaha oleh pemerintah untuk meningkatkan mutu pendidikan khususnya pada jenjang SMK, namun hasilnya masih belum optimal. Hal tersebut disebabkan masih rancunya sistem standarisasi dan sertifikasi kompetensi yang berlaku di negara kita, sehingga mutu output dan outcomes SMK belum memenuhi standar yang ditentukan. Sistem standar dan sertifikasi kompetensi harus berorientasi pada acuan yang digunakan oleh asosiasi profesi dan *stake holder* lainnya. Salah satu contoh untuk standarisasi dan sertifikasi manajemen mutu adalah ISO(*International Organisation for Standardization*). Karena dalam manajemen mutu termasuk manajemen pendidikan, juga diperlukan seperangkat standar mutu yang disepakati oleh banyak negara dan diakui secara internasional.

Dalam Penyelenggaraan sistem pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikannya, maka lembaga pendidikan harus menggunakan strategi manajemen yang baik, untuk bisa meningkatkan mutu pendidikan dan output yang dihasilkan.

Klausul-klausul sistem manajemen ini terdiri dari klausul tanggung jawab manajemen, pengelolaan sumber daya, realisasi produk, pengukuran dan evaluasi dan sistem dokumentasi. Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2000 merupakan strategi yang baik untuk digunakan oleh semua sekolah dalam upaya meningkatkan mutu supaya tercapainya tujuan pendidikan nasional.

Sertifikat ISO sebagai salah satu bentuk pengakuan mutu, adalah salah satu alternatif yang memberikan harapan bagi upaya penjaminan mutu proses dan produk pendidikan di SMK sehingga benar-benar dapat selaras dengan kebutuhan industri, ISO berfungsi sebagai auditor eksternal yang independen yang bermarkas di Swiss.

Semula sertifikasi ISO ini, hanya ditujukan untuk memperbaiki proses kualitas yang terdapat dalam internal suatu perusahaan/organisasi dan hasilnya akan dinikmati oleh organisasi dengan meningkatnya efisiensi, konsistensi produk, serta tumbuhnya kepercayaan konsumen. Namun, dalam perkembangannya, terkait dengan era globalisasi, tentunya pemegang sertifikasi ISO ini bukan hanya diterapkan bagi perusahaan-perusahaan saja, namun juga organisasi dan lembaga pendidikan lainnya, sehingga nantinya akan lebih mudah menembus pasar internasional.

Salah satu sekolah yang menerapkan Sistem Manajemen Mutu dengan sertifikasi ISO 9001:2000 adalah SMK N 1 Pekanbaru. Pada dasarnya tujuan penerapan SMM oleh SMK Negeri 1 Pekanbaru adalah untuk menghasilkan output dalam hal ini siswa/I yang mempunyai kemampuan akademis yang bagus dan sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dan industri.

Berdasarkan SK Direktur Pendidikan Menengah Kejuruan NO:2616/C.5.3/MN/2004, SMK Negeri 1 Pekanbaru ditetapkan sebagai SMK yang berpotensi untuk menerapkan sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2000. Seluruh warga SMK Negeri 1 Pekanbaru dengan penuh komitmen dan konsisten bertekad untuk menerapkan mutu pendidikan serta memberi kepuasan kepada pelanggan.

Untuk Menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 SMK N 1 Pekanbaru membuat kebijakan Mutu yang kemudian dilanjutkan dengan membuat Manual Mutu, yaitu pengembangan dari kebijakan mutu mengenai langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mencapai Kebijakan Mutu tersebut.

Dalam manual mutu SMK N 1 Pekanbaru terdiri dari sistem manajemen mutu, yang mengacu pada persyaratan-persyaratan standar ISO 9001:2000 yang direncanakan dan disempurnakan secara berkesinambungan. Kemudian tanggung jawab manager yang dalam hal ini kepala sekolah, Majelis guru, dan pegawai SMK N 1 Pekanbaru memberikan komitmen dan tanggung jawab penuh untuk menetapkan, menerapkan, mengkomunikasikan dan meninjau ulang sistem manajemen mutu termasuk didalamnya menerapkan visi dan misi, kebijakan mutu, sasaran mutu, ketersediaan sumber daya, dan melaksanakan tinjauan manajemen.

Manajemen sumber daya dalam manual mutu merencanakan, menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu untuk menjamin terpenuhinya persyaratan pelanggan dan pihak-pihak yang terkait lainnya. SMK N 1 Pekanbaru menjamin kesesuaian persyaratan pelanggan bahwa pengendalian bahan, proses dan kegiatan pemeriksaan produk telah dilakukan dengan baik. Pemantauan, pengukuran, analisa dan penyempurnaan dilakukan SMK N 1 Pekanbaru dengan menetapkan perencanaan dan menerapkan proses-proses pengukuran/pemantauan, analisa dan peningkatan mutu yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dari sistem manajemen mutu.

Selanjutnya adalah menentukan sasaran mutu untuk setiap unit kerja. Di masing-masing unit kerja dibuat catatan mutu yang menjelaskan tentang aktivitas-aktivitas terperinci mengenai pelaksanaan masing-masing prosedur mutu.

Audit internal dilakukan tiap semester, untuk mengetahui apakah catatan mutu pada setiap bagian unit kerja telah dilaksanakan dengan baik. Audit internal

dilakukan oleh bagian atau unit kerja lain. Dan pada audit eksternal dilakukan oleh lembaga yang memberikan sertifikat ISO. Pada SMK N 1 sertifikat ISO dibawah naungan SAI Global (*Standard Accreditation International*) yang berpusat di Australia. Audit eksternal ini dilaksanakan satu kali dalam satu tahun.

## **I.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh sistem manajemen kualitas terhadap penerapan ISO 9001:2000 pada SMK N 1 Pekanbaru.
2. Bagaimana pengaruh tanggung jawab manajemen terhadap penerapan ISO 9001:2000 pada SMK N 1 Pekanbaru.
3. Bagaimana pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap penerapan ISO 9001:2000 pada SMK N 1 Pekanbaru.
4. Bagaimana pengaruh realisasi produk terhadap penerapan ISO 9001:2000 pada SMK N 1 Pekanbaru.
5. Bagaimana pengaruh analisis, pengukuran dan peningkatan kualitas terhadap penerapan ISO 9001:2000 pada SMK N 1 Pekanbaru.

## **I.3. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Adapun tujuan penulisan untuk mengadakan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem manajemen mutu terhadap penerapan ISO 9001:2000 pada SMKN 1 Pekanbaru.

2. Untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab manajemen terhadap penerapan ISO 9001:2000 pada SMKN 1 Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui pengaruh manajemen sumber daya terhadap penerapan ISO 9001:2000 pada SMKN 1 Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui pengaruh realisasi produk terhadap penerapan ISO 9001:2000 pada SMKN 1 Pekanbaru.
5. Untuk mengetahui pengaruh analisis, pengukuran dan peningkatan kualitas terhadap penerapan ISO 9001:2000 pada SMKN 1 Pekanbaru.

Sedangkan manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan pengetahuan kepada penulis dan pihak lain tentang penerapan ISO 9001:2000
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi perusahaan/organisasi dalam meningkatkan kualitas perusahaan/organisasi sesuai dengan ISO 9001:2000
3. Sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang berminat meneliti lebih lanjut tentang penerapan ISO 9001:2000.

#### **I.4. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pemahaman dalam penyusunan penelitian ini, maka penulis membaginya dalam enam bab dengan kerangka penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I : Pendahuluan**

Dalam bab ini dikemukakan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

**BAB II : Landasan Teori**

Dalam bab ini diuraikan mengenai pengertian mutu, pengertian ISO 9001:2000, tujuan ISO 9001:2000, dan penerapan ISO 9001:2000.

**BAB III : Metode Penelitian**

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengambilan data dan analisa data.

**BAB IV : Gambaran Umum Perusahaan/Organisasi**

Dalam bab ini diuraikan tentang sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan/organisasi, struktur organisasi.

**BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dalam bab ini berisikan tentang penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2000, komitmen manajemen puncak dalam penerapan TQM dan tingkat kesadaran akan mutu.

**BAB VI : Kesimpulan dan Saran**

Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang kesimpulan dan saran yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **II.1. Pengertian Mutu**

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh kepada mutu. Perhatian penuh kepada mutu akan memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara, yaitu dampak biaya produksi dan dampak terhadap pendapatan (**Gaspersz, 2003: 3**).

Peranan mutu/kualitas ini menjadi bertambah dengan adanya perkembangan peradaban manusia sehingga terjadi pemisahan antara kelompok produsen dan konsumen. Perkembangan keadaan ini mempengaruhi mutu/kualitas barang yang langsung mempengaruhi kebutuhan hidup manusia dalam memenuhi kebutuhan hidup manusia atau menyesuaikan serta mengerti akan keinginan atau kehendak pemakai atau konsumen.

Istilah mutu ini dapat diartikan sebagai faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang atau hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang atau hasil tersebut dibutuhkan (**Assauri, 2000: 267**). Mutu adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, bukan oleh insinyur, bukan pula oleh pemasaran atau manajemen mutu. Mutu didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan terhadap produk dan jasa, yang diukur berdasarkan persyaratan pelanggan tersebut (dinyatakan atau tidak dinyatakan, disadari atau hanya dirasakan, dikerjakan secara teknis atau bersifat subjektif dan selalu mewakili sasaran yang bergerak dalam pasar yang penuh persaingan. Mutu

produk dan jasa dapat didefinisikan sebagai berikut: keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembikinan dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa yang digunakan memenuhi harapan-harapan pelanggan **(Feigenbaum, 2000: 6-7).**

Kata mutu atau kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas atau mutu biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti : performansi (*performance*), kehandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease to use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya **(Gasperzs, 2001: 4).**

Barang memiliki karakteristik yang berbeda dengan jasa. Oleh karena itu dimensi mutu barang dibedakan dengan dimensi mutu untuk jasa. Secara umum mutu barang dapat dilihat dari 3 dimensi utama berikut ini:

1. Kinerja (*Performance, Operation*)

Dimensi utama yang banyak dipertimbangkan oleh konsumen adalah kinerja/operasi dari produk.

2. Keandalan (*Reliability, durability*)

Mencerminkan keandalan suatu produk, yaitu kepercayaan atas kemampuan atau ketahanannya.

3. Kenampakan (*Appearance, features*)

Menunjukkan daya tarik suatu produk yang membedakan dengan produk yang lain secara sepiantas.

#### 4. Kesesuaian (*Conformance*)

Kesesuaian berhubungan dengan pemenuhan terhadap spesifikasi atau standar yang ditentukan (**Eddy Herjanto, 2006: 393**).

Dimensi mutu pada barang tidak berlaku sepenuhnya pada jasa . Dalam hal mutu jasa 5 dimensi ini perlu menjadi perhatian (**Eddy Herjanto, 2006: 394**) :

##### 1. Keandalan

Yaitu kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan secara akurat dan cepat.

##### 2. Responsif

Yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang sesuai dengan harapan pelanggan.

##### 3. Bentuk nyata

Yaitu fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personal.

##### 4. Jaminan

Yaitu pengetahuan dan sikap pegawai serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan, keyakinan dan kesopanan.

##### 5. Empati

Yaitu perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan.

ISO 8402 mendefinisikan mutu sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar, dan manajemen mutu sebagai semua aktifitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijakan

mutu, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui metode perencanaan mutu (*Quality planning*), pengendalian mutu (*quality control*), jaminan mutu (*quality Assurance*) dan peningkatan mutu (*Quality Improvement*).

Kualitas atau mutu merupakan suatu istilah yang sangat bergantung pada situasi adalah sesuatu yang cocok dengan selera (*fitness for use*). Produk yang dikatakan berkualitas apabila produk tersebut mempunyai kecocokan penggunaan bagi dirinya (**Zulian Yamit, 2003: 347**).

Jelas bahwa mutu suatu barang atau jasa sangat menentukan dalam mempertahankan persaingan di pangsa pasar. Seperti kita ketahui bahwa suatu barang atau jasa harus dapat memenuhi berbagai tujuan, dan supaya barang-barang dan jasa tersebut dapat dipergunakan dan cocok dengan kebutuhan konsumen, maka barang-barang atau jasa harus mempunyai mutu tertentu.

## **II.2. Pengertian Sistem Manajemen Mutu/Kualitas**

Banyak usaha telah dirumuskan oleh para ahli manajemen kualitas untuk mendefinisikan kualitas jasa atau pelayanan, agar dapat didesain, dikendalikan, dan dikelola, sebagaimana halnya dengan kualitas barang. Secara konseptual, manajemen kualitas dapat diterapkan baik pada barang maupun jasa, karena yang ditekankan dalam penerapan manajemen kualitas adalah peningkatan sistem kualitas. Dengan demikian, yang perlu diperhatikan dalam pengembangan manajemen kualitas adalah pengembangan sistem kualitas yang terdiri dari: perencanaan sistem kualitas, pengendalian sistem kualitas, dan peningkatan sistem kualitas.

Manajemen mutu dapat diartikan sebagai suatu usaha untuk mengelola organisasi secara menyeluruh agar organisasi memperoleh keunggulan pada semua dimensi dari produk dan jasa yang penting bagi pelanggan. Hal yang terpenting adalah bahwa mutu mencakup keseluruhan organisasi pada setiap hal yang dilakukan organisasi dan mutu pada akhirnya akan didefinisikan.

Produk yang bermutu prima hanya dihasilkan oleh perusahaan yang mempunyai struktur organisasi yang baik, pelatihan dan desain kerja yang mantap, desain proses yang baik, proses produksi yang handal, dan manajemen yang prima **(Suyadi Prawirosentono :2002).**

**Miranda dan Tunggal (2002:156)** merumuskan definisi manajemen mutu sebagai keseluruhan metode untuk mengatur mutu dalam suatu organisasi meliputi produk, jasa, kinerja proses dan sumber daya manusia. Manajemen mutu menggabungkan trilogi mutu untuk menyukkseskan semua program perbaikan yang meliputi perencanaan mutu, pengendalian mutu, dan perbaikan mutu yang dilaksanakan melalui kerja tim.

ISO 8402 (*quality Vocabulary*) mendefinisikan manajemen kualitas sebagai aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikan melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*),jaminan kualitas (*quality assurance*), dan peningkatan kualitas (*quality improvement*).

Dalam peningkatan aspek kualitas, fungsi-fungsi manajemen sangat berperan karena pentingnya perencanaan dan pengevaluasian dalam mengantisipasi kegiatan menyangkut aspek kualitas tersebut. Menurut Robbins (1996) yang dikutip **Ariani (2003)** dalam bukunya " Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif", peran manajemen tersebut meliputi :

1. Peran Interpersonal, yang meliputi peran kepemimpinan, peran kepemimpinan sebagai simbol, dan peran penghubung dengan pihak eksternal organisasi.
2. Peran Informatif, yang meliputi peran untuk memonitor kegiatan dalam organisasi, peran penyebaran kepihak internal dan eksternal organisasi dan peran sebagai juru bicara ke pihak eksternal organisasi.
3. Peran pengambilan keputusan, meliputi peran kewirausahaan, penanganan gangguan, pengalokasian sumber daya dan peran sebagai negosiator dengan pihak eksternal.

Manajemen kualitas terpadu mengintegrasikan teknik-teknik manajemen fundamental, usaha-usaha perbaikan yang ada dan alat-alat teknikal dibawah suatu disiplin pendekatan yang berfokus pada perbaikan terus-menerus (**Gaspersz,2003: 6**).

Dr.Joseph M.Juran salah satu guru dalam kualitas memberikan definisi tentang manajemen kualitas sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik (**Gaspersz, 2003: 7**) :

1. Kualitas menjadi bagian dari setiap agenda manajemen atas sasaran kualitas yang dimasukkan dalam manajemen bisnis.

2. Jangkauan sasaran diturunkan dan *benchmarking* : focus pada pelanggan dan pada kesesuaian kompetisi disana adalah peningkatan kualitas tahunan.
3. Sasaran disebarkan ke tingkat yang mengambil keputusan.
4. Pelatihan dilaksanakan pada semua tingkat.
5. Pengukuran ditetapkan seluruhnya.
6. Manager atas secara teratur meninjau kembali kemajuan dibandingkan dengan sasaran.
7. Penghargaan diberikan untuk perfomansi terbaik.
8. Sistem imbalan (*reward system*) diperbaiki pada dasarnya.

Pada dasarnya manajemen kualitas (*quality management*) atau menejemen kualitas terpadu (*Total Quality Manajemen* =TQM) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan perfomansi secara terus menerus (*Continous Perfomance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia (**Gaspersz, 2003: 5**).

Untuk mengembangkan manajemen kualitas suatu organisasi, perlu diketahui elemen-elemen yang ada dalam manajemen kualitas itu agar dijadikan sebagai pilar-pilar dalam membangun manajemen kualitas organisasi itu antara lain :

1. Visi organisasi.
2. Menghilangkan hambatan.
3. Komunikasi.
4. Evaluasi terus-menerus.

5. Perbaikan terus menerus.
6. Hubungan pemasok dengan pelanggan.
7. Pemberdayaan karyawan.
8. Pendidikan dan pelatihan.

### **II.3. Sejarah Sistem Manajemen Mutu ISO 9000**

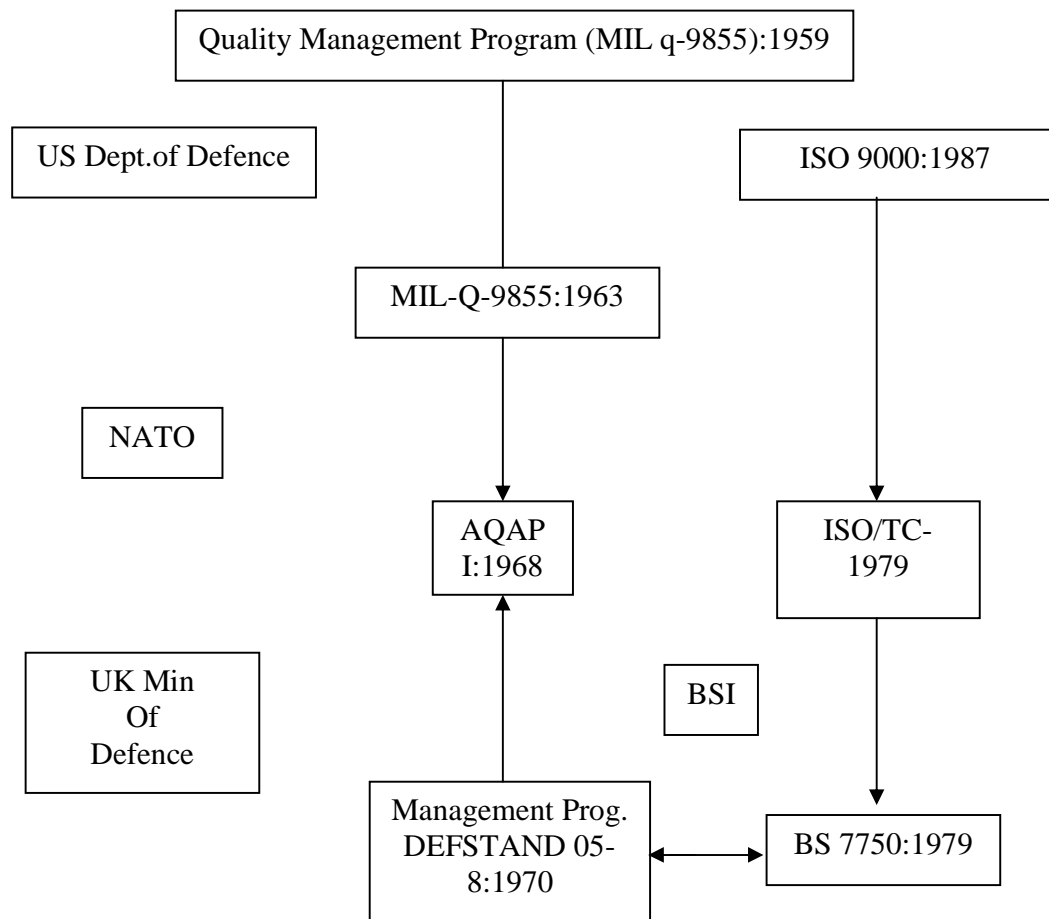
Sejarah mengenai manajemen mutu dimulai sejak perang dunia ke-2 saat itu dalam sistem peperangan mulai berkembang apa yang disebut "*Military Standard*", menurut **Suardi (2004:23)** konsep penilaian sistem mutu dimulai ketika angkatan bersenjata Inggris yang bertanggung jawab untuk amunisi mulai mengalami berbagai kesulitan dalam pembelian bahan peledak. Terjaminnya mutu bahan peledak tidak dapat diketahui secara pasti, selain itu organisasi militer yang memesannya seringkali tidak efektif dalam mengkomunikasikan mutu yang diinginkan ke pihak berkaitan. Ditambah dengan sedikitnya pabrik pembuat kebutuhan militer mengakibatkan barang-barang militer dibuat di pabrik non-militer dengan sejumlah besar pekerja yang tidak memiliki keahlian, serta prestasi yang berbeda-beda tentang apa yang dimaksud dengan sistem mutu yang efektif. Kondisi diatas telah mendorong bagian pengadaan barang militer Inggris mengembangkan serangkaian standar yang secara umum dapat menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam menyediakan produk bermutu tinggi secara konsisten. Kemudian dilanjutkan pada tahun 1960-an, ketika itu negara-negara yang tergabung dalam Pakta Pertahanan Atlantik Utara (*NATO-North Atlantic Treaty Organization*) mengembangkan (*Allied Quality Assurance Publication*) yaitu serial tentang standar sistem mutu.



Pada tahun 1970 pemerintah Inggris (*United Kingdom Ministry of Defence*) mengembangkan AQAP menjadi DEFSTAN 05 series. Meskipun pada awalnya DEFSTAN 05 series digunakan untuk kalangan militer, namun selanjutnya juga banyak diterapkan oleh perusahaan pengadaan lainnya.

Pada saat yang bersamaan, angkatan bersenjata Amerika membentuk MIL STD 9858A. Perusahaan yang secara tidak langsung mengikuti DEFSTAN 05, menggunakan standar paralel (*British standard*) BS 5157. Setelah BS 5157, disusunlah BS 5750 bagian 1,2 dan 3 pada tahun 1979. BS 5750 berisi sebagian besar pokok-pokok utama yang terdapat dalam standar ISO 9001. Dengan adanya standar ini, sistem-sistem lainnya tidak lagi digunakan.

Pada tahun 1979, anggota ISO untuk Inggris (BSI) menyarankan dibentuknya komite khusus untuk menyiapkan standar Internasional untuk teknik-teknik dan praktek-praktek penjamin mutu. Komite itu disebut ISO/TC 176. Sebagai hasil dari ISO/TC 176 pada tahun 1987 serial tentang ISO 9000 (ISO-9001, ISO-9002, ISO-9003 dan ISO-9004) diterbitkan dalam sebuah kesepakatan antara negara-negara yang tergabung dalam Masyarakat Ekonomi Eropa (MEE) Diagram evolusi Standar SMM ISO 9000 dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Sejarah ISO 9000

Sumber : **Suardi (2004: 22)**

ISO mengawasi badan akreditasi (*Acreditation Body*) yang terdiri dari NACCB (*National Accreditation Council For Certification Body*), RAB (*Register Accreditation Body*), dan JAB (*Japanesse Accreditation Body*) Badan akreditasi ini mengawasi lembaga-lembaga yang mengaudit dan memberikan sertifikat seperti SGS Sucofindo di Indonesia, SISIR di singapura, SIRIM di Malaysia, TISI di Thailand, BPS di Filiphina, L'Loyd dan BSI di Inggris dan lembaga pemberi sertifikat lainnya.

Kemudian pada tahun 1994 untuk pertama kali serial ISO-9000 direvisi. Revisi kedua dilakukan pada tanggal 15 Desember 2000. Pada revisi kedua ini seri ISO-9000 dirampingkan menjadi :

1. ISO 9000 berisi tentang asas dan kosakata (*Fundamental And Vocabulary*)
2. ISO 9001 menguraikan tentang persyaratan Sistem Manajemen Mutu (*Quality Management System Requirements*)
3. ISO 9004 berisi tentang garis-garis pedoman untuk perbaikan kinerja (*Guidelines for Performance Improvement*)

Adapun tentang pembatasan lingkup manajemen mutu ISO 9000, **Yamit (2001:145)** menyatakan bahwa Sistem Manajemen Kualitas ISO 9000 didefinisikan sebagai standar sistem manajemen kualitas yang mengelola proses pencapaian kualitas. Sistem manajemen kualitas ISO 9000 mengatur hubungan antar supplier, perusahaan dan konsumen (pelanggan). Oleh karena itu, Sistem manajemen kualitas ISO 9000 tidak membicarakan mengenai kualitas suatu produk, melainkan berbicara tentang proses pencapaian suatu tingkat kualitas tertentu. Hal ini mengisyaratkan bahwa perusahaan yang mengadopsi Sistem manajemen kualitas ISO 9000 perlu menetapkan spesifikasi atau persyaratan atau karakteristik kualitas produk dan prosesnya.

#### II.4. Pengertian ISO 9001:2000

ISO 9000 adalah nama generik untuk sistem manajemen mutu internasional yang dikeluarkan pertama kali pada tahun 1987 oleh organisasi internasional untuk standarisasi (*The international organization for standarization -ISO*) yang bermarkas di Jenewa, Swist Zerlandia (**Hadiwiardjo dan Wibisono :2000**). Dalam **Rangkuti: 2004** ISO 9000 adalah suatu seri dari standar-standar internasional untuk sistem mutu yang menspesifikasikan persyaratan dan dokumentasi untuk desain dan penilaian suatu sistem manajemen dengan persyaratan yang telah ditetapkan. ISO 9000 / TC 176 adalah komite ISO yang menghasilkan ISO 9000 dan bertanggung jawab untuk pengembangannya.

Seri ISO 9000 adalah suatu sistem terpadu yang pertama dan terpenting, sistem global untuk mengoptimalkan evektifitas mutu suatu organisasi / perusahaan, dengan menciptakan sebuah kerangka kerja untuk peningkatan berkesinambungan.

Pernyataan ini dibuat oleh ISO dari rangkuman berbagai pernyataan yang dihasilkan pada pertemuan pleno ISO / TC 176 di Budapest Tahun 1993, bahkan anggota-anggota komite, arsitek seri tersebut, memerlukan bantuan untuk mendefinisikan ISO 9000 (**Rothery, 2000: 1-2**).

ISO 9001:2000 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen kualitas. ISO 9001:2000 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas, bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang atau jasa) yang memenuhi

persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan ini dapat merupakan kebutuhan spesifik dari pelanggan, dimana organisasi yang dikontrak bertanggung jawab untuk menjamin kualitas dari produk-produk tertentu, atau merupakan kebutuhan dari pasar tertentu, sebagaimana ditentukan oleh organisasi **(Gaspersz,2003:1).**

Dari beberapa pengertian ISO 9001:2000 diatas terlihat jelas bahwa ISO 9001:2000 bukanlah suatu standar bagi produk-produk melainkan standar dari sistem manajemen kualitas, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh suatu produk yang dihasilkan suatu perusahaan. ISO 9001:2000 memberikan standarisasi kualitas diseluruh dunia, yang mana hal tersebut dibutuhkan dalam menghadapi pasar global.

ISO sendiri adalah suatu rangkaian dari lima standar mutu internasional. Standar tersebut terdiri dari :

1. Standar 1 : ISO 9000

Merupakan peta jaringan yang memberikan definisi dasar dan konsep-konsep serta menerangkan bagaimana suatu perusahaan memilih dan menggunakan standar-standar yang lain dalam seri tersebut.

2. Standar 2 : ISO 9001

Adalah standar yang paling komprehensif dan digunakan untuk menjamin kualitas pada tahap perancangan dan pengembangan, produksi, instalasi dan pelayanan jasa. Standar ini digunakan khususnya oleh perusahaan manufaktur yang merancang produk dan membuatnya sendiri.

3. Standar 3 : ISO 9002

Merupakan standar yang digunakan untuk memenuhi persyaratan produk dan instalasi yang memerlukan jaminan.

4. Standar 4 : ISO 9003

Adalah standar yang kurang rinci, standar ini dibutuhkan hanya untuk menjamin pemeriksaan dan uji akhir. Standar ini juga digunakan untuk badan-badan seperti laboratorium pengujian, pusat-pusat kalibrasi dan distributor peralatan yang melakukan pemeriksaan dan pengujian produk-produk yang dipasok.

5. Standar 5 :ISO 9004

Adalah standar yang digunakan untuk kepentingan internal dan bukan untuk situasi kontraktual. Standar ini antara lain mencakup unsur-unsur produk yang ikut mempengaruhi system jaminan kualitas, termasuk didalamnya tanggung jawab manajemen, pemasaran, pengadaan langkah pengendalian, pemanfaatan sumber daya manusia (**Eddy Herjanto, 2006 : 403**).

## **II.5. Manfaat Penerapan ISO 9001:2000**

Jika diperhatikan, perkembangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 sangat signifikan karena mampu menjaring ribuan negara sebagai pengikut. Menurut **Yamit (2001:145)**, ada beberapa kelebihan SMM 9000 jika dibanding dengan sistem manajemen kualitas lainnya seperti *Total Quality Manajemen (TQM)*.

1. SMM ISO 9000 sangat antisipatif, ketat dalam hal prosedur dan dokumentasi, progresif dalam audit dan tindakan koreksi serta dilengkapi dengan sertifikat.
2. SMM ISO 9000 sangat adaptif untuk diaplikasikan diberbagai macam organisasi.
3. SMM ISO 9000 sangat informatif, mudah dipahami, dan telah dijadikan sistem manajemen mutu standar internasional. Sekalipun secara konsep SMM ISO 9000 sangat bagus dan logis, tapi bila diharapkan pada realitas, tentunya sistem ini memiliki sisi positif dan negatif.

Manfaat dari penerapan ISO 9001-2000 telah diperoleh banyak perusahaan.

Beberapa manfaat dapat dicatat sebagai berikut :

1. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan kualitas yang terorganisasi dan sistematis. Proses dokumentasi dalam ISO 9001-2000 menunjukkan bahwa kebijakan, prosedur dan instruksi yang berkaitan dengan kualitas telah direncanakan dengan baik.
2. Perusahaan yang telah bersertifikasi ISO 9001-2000 diizinkan untuk mengiklankan pada media massa bahwa system manajemen kualitas di perusahaan itu telah diakui secara internasional. Hal ini berarti meningkatkan *image* perusahaan serta daya saing dalam memasuki pasar global.
3. Audit sistem manajemen kualitas dari perusahaan yang telah memperoleh sertifikasi ISO 9001-2000 diharuskan secara periodik untuk melakukan

registrasi dari lembaga registrasi, sehingga pelanggan tidak perlu melakukan audit sistem kualitas. Hal ini akan menghemat biaya dan mengurangi duplikasi audit sistem kualitas oleh pelanggan.

4. Perusahaan yang telah memperoleh sertifikasi ISO 9001-2000 secara otomatis terdaftar pada lembaga registrasi, sehingga apabila pelanggan potensial ingin mencari pemasok bersertifikat ISO 9001-2000 akan menghubungi lembaga registrasi. Jika nama perusahaan itu telah terdaftar pada lembaga registrasi bertaraf internasional maka hal ini berarti terbuka kesempatan pasar baru.
5. Meningkatkan kualitas dan produktivitas dari manajemen melalui kerjasama dengan komunikasi yang lebih baik. Sistem pengendalian yang konsisten, serta pengurangan dan pencegahan pemborosan karena operasi internal menjadi lebih baik.
6. Meningkatkan kesadaran kualitas dalam perusahaan.
7. Memberikan pelatihan secara sistematis kepada seluruh karyawan dan manajer organisasi melalui prosedur yang terdefinisi secara baik.
8. Terjadi perubahan positif dalam hal kultur kualitas dari anggota organisasi karena manajemen dan karyawan terdorong untuk mempertahankan sertifikat ISO 9001-2000 yang umumnya hanya berlaku selama 3 tahun **(Vincent Gaspersz, 2001: 17-18).**



## II.6. Tahap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000

Pelaksanaan sebuah proses secara konsisten merupakan kunci sukses dalam perbaikan terus menerus yang efektif agar selalu menghasilkan produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan.

Manurut **Gasperz (2002: 11)** ada beberapa langkah yang seharusnya dilakukan dalam proses implementasi system manajemen mutu. Adapun urutan tersebut masih dapat disesuaikan lagi dengan kondisi dan kultur organisasi yang bersangkutan. Adapun urutan-urutan prosedur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Memutuskan untuk mengadopsi suatu standar system manajemen mutu yang akan diterapkan. Dimana standar-standar tersebut dipilih sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
2. Menetapkan suatu komitmen pada tingkat pemimpin senior dari organisasi (*Top Manajemen Commitment*). Implementasi dari sistem manajemen mutu membutuhkan komitmen dari manajemen organisasi dan semua standar sistem manajemen mutu membutuhkan komitmen ini agar dapat didokumentasikan yang biasanya dalam bentuk pernyataan kebijakan kualitas organisasi.
3. Menetapkan suatu kelompok kerja (*working group*) atau komite pengarah (*steering committee*) yang terdiri dari manager-manager senior, disarankan pula agar koordinatornya membentuk wakil manajemen (*Management Representativ*).

4. Menugaskan wakil manajemen dan mendefinisikan wewenang dan tanggung jawab untuk menjamin bahwa persyaratan-persyaratan standar dan sistem manajemen kualitas diterapkan dan dipelihara.
5. Menetapkan tujuan-tujuan kualitas dan implementasi system.
6. Maninjau ulang system manajemen kualitas
7. Mendefinisikan struktur organisasi dan tanggung jawab.
8. Menciptakan kesadaran kualitas (*quality awareness*) pada semua level organisasi.
9. Mengembangkan peninjauan ulang dari sistem manajemen kualitas dalam manual kualitas (buku panduan).
10. Menyepakati bahwa fungsi-fungsi dan aktivitas dikendalikan oleh prosedur-prosedur.
11. Mendokumentasikan aktivitas terperinci dalam prosedur operasional atau prosedur terperinci.
12. Memperkenalkan dokumentasi.
13. Menetapkan partisipasi karyawan dan pelatihan dalam sistem.
14. Meninjau ulang dan melakukan audit sistem manajemen kualitas.

Karena sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 merupakan sistem kualitas yang berfokus pada proses pelanggan, maka pemahaman terhadap persyaratan-persyaratan standar dari ISO 9001:2000 ini akan membantu organisasi dalam menetapkan dan mengembangkan sistem manajemen kualitas secara sistematis untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan peningkatan proses terus menerus.

Dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 sesuai dengan persyaratan maka ada lima bagian utama yang menjabarkan sistem manajemen organisasi, yaitu :

1. Sistem manajemen kualitas.
2. Tanggung jawab manajemen.
3. Manajemen sumber daya.
4. Realisasi produk.
5. Analisis, pengukuran dan peningkatan kualitas.

Kelima bagian utama inilah yang menjadi klausul-klausul yang penting dan harus diperhatikan oleh manajemen organisasi yaitu sebagai berikut: **(Gaspersz, 2003: 21).**

### **1. Sistem manajemen kualitas**

Era perdagangan bebas menurut perusahaan atau organisasi untuk dapat meningkatkan mutu produknya. Pada dasarnya peningkatan bisnis perusahaan harus dilandasi oleh suatu sistem yang konsisten dan efisien. Sistem ini perlu diketahui dan dipelajari oleh perusahaan, sehingga karyawan dapat mengetahui sasaran perusahaan dan apa yang diharapkan darinya **(Chatab, 2001: 12).**

Sistem manajemen mutu terdiri dari beberapa sub bab indikator, yaitu **(Gaspersz, 2003: 28).**

#### **a. Persyaratan umum**

Klausul ini lebih menekankan pada kebutuhan untuk peningkatan terus-menerus. Manajemen organisasi harus menetapkan langkah-langkah untuk

implementasi sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 dan peningkatan terus menerus.

#### b. Persyaratan dokumentasi

Klausal ini menyatakan bahwa sistem manajemen kualitas membutuhkan dokumentasi. Dokumentasi merupakan proses untuk menghasilkan dokumen-dokumen, dimana dokumen dalam ISO 9001:2000 didefinisikan sebagai informasi dan medium pendukungnya. Dokumentasi ini mencakup:

##### 1. Manual kualitas

Merupakan suatu deskripsi dan sekuens dan interaksi proses-proses yang tercakup dalam sistem manajemen kualitas juga harus menjadi referensi terhadap prosedur-prosedur sistem manajemen kualitas dan outline dari struktur pendokumentasian yang digunakan dalam sistem manajemen kualitas.

##### 2. Pengendalian dokumen

Klausal ini menyatakan bahwa organisasi harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk pengendalian semua dokumen yang dibutuhkan untuk manajemen dari proses-proses.

##### 3. Pengendalian catatan kualitas

klausal ini menyatakan bahwa organisasi harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk pengendalian semua catatan kualitas yang dibutuhkan untuk manajemen dari proses-proses.

## 2. Tanggung Jawab Manajemen

Tanggung jawab manajemen sendiri adalah usaha yang menekankan sendiri pada komitmen manajemen puncak dalam pengembangan dan peningkatan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.

Adapun indikator tanggung jawab manajemen terdiri atas sub-sub indikator, yaitu (Gasperz, 2003: 33) :

### a. Komitmen manajemen

Klausal ini menekankan pada komitmen manajemen puncak. Manajemen organisasi harus memberikan komitmen menuju pengembangan dan peningkatan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 melalui hal-hal berikut:

1. Memiliki kesadaran yang cukup terhadap persyaratan dan peraturan yang ada dan diterapkan pada organisasi yang dipimpin.
2. Memulai serta mengkomunikasikan ke seluruh organisasi tentang pentingnya memenuhi kebutuhan pelanggan.
3. Menetapkan kebijakan kualitas (*Quality Policy*) dan tujuan kualitas (*quality Objectives*).
4. Meninjau ulang persyaratan-persyaratan sumber daya, memiliki ukuran-ukuran dan data serta pada saat yang sama menyediakan sumber daya guna mencapai tujuan kualitas.

5. Memberikan bukti bahwa telah menerapkan prinsip-prinsip manajemen kualitas. Prinsip-prinsip manajemen kualitas berdasarkan ISO 9001:2000 yang perlu diperhatikan dan dibahas kemudian.
6. Melakukan peninjauan ulang manajemen (*manajemen review*) pada sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000.

b. Fokus Pelanggan

Manajemen puncak harus menjamin bahwa kebutuhan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan peningkatan kepuasan pelanggan. Manajemen organisasi harus memiliki metodologi yang menjamin bahwa kebutuhan-kebutuhan dan ekspektasi pelanggan telah ditetapkan melalui sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 dan dikonversikan ke dalam persyaratan-persyaratan serta sesuai dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

c. Kebijakan kualitas

Klausal ini telah dikembangkan agar menjamin bahwa manajemen puncak menetapkan kebijakan untuk kualitas. Kebijakan kualitas yang dirumuskan harus memberikan perhatian utama pada komitmen manajemen untuk memenuhi persyaratan-persyaratan dan peningkatan terus menerus efektifitas dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 serta memberikan suatu kerangka kerja untuk penetapan peninjauan ulang tujuan-tujuan kualitas.

d. Perencanaan

Klausal ini menyatakan bahwa manajemen organisasi harus menetapkan tujuan-tujuan kualitas, pada fungsi dan tingkat yang relevan di dalam organisasi yang menerapkan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000.

tujuan-tujuan kualitas harus ditetapkan secara:

1. Dapat diukur (*measureable*)
2. Dapat dicapai (*achieveable*)
3. Berorientasi pada pencapaian hasil
4. Tepat waktu

e. Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi

1. Tanggung jawab dan wewenang

Klausal ini menyatakan bahwa manajemen organisasi harus memperhatikan hal-hal berikut :

- a. Mengidentifikasi fungsi-fungsi dan hubungan keterkaitannya guna memudahkan pencapaian efektifitas sistem manajemen kualitas.
- b. Mendefinisikan komposisi dari manajemen organisasi.
- c. Membuat struktur organisasi yang secara tegas dan jelas mengidentifikasi berbagai hubungan keterkaitan fungsional.
- d. Mendefinisikan tanggung jawab dan wewenang serta mengkomunikasikan kepada mereka yang terlibat dalam ISO 9001:2000.

## 2. Wakil manajemen

Klausal ini secara tegas menyatakan bahwa manajemen puncak harus mengangkat secara formal seorang anggota manajemen yang memiliki wewenang yang didefinisikan secara tegas dan jelas untuk menjamin efektifitas dari sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000.

## 3. Komunikasi internal

Pada klausal ini manajemen puncak harus menjamin bahwa proses komunikasi yang tepat ditetapkan dalam organisasi dan bahwa komunikasi itu berkaitan dengan upaya-upaya pencapaian efektifitas dari sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000.

## 4. Peninjauan ulang manajemen

a. Input Peninjauan Ulang

b. Output Peninjauan Ulang

## 3. Manajemen Sumber Daya

Klausal ini menyatakan bahwa suatu organisasi harus menetapkan dan memberikan sumber-sumber daya yang diperlukan secara tepat untuk menerapkan dan mempertahankan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 serta meningkatkan efektifitasnya terus menerus, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Standar-standar dari indikator manajemen sumber daya tersebut adalah sebagai berikut (**Gaspersz, 2003: 39**) :



a. Penyediaan sumber daya

Klausal ini menyatakan bahwa suatu organisasi harus menetapkan dan memberikan sumber-sumber daya yang diperlukan secara tetap untuk menerapkan dan mempertahankan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Sumber daya manusia

Klausal ini menyatakan bahwa personil yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas harus memiliki kompetensi yang berkaitan dengan pendidikan yang relevan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

c. Kompetensi, kesadaran, dan pelatihan

Manajemen organisasi harus mengidentifikasi kebutuhan kompetensi untuk personel yang melaksanakan tugas yang mempengaruhi kualitas produk, memberikan pelatihan agar terpenuhinya kompetensi tersebut dan menjamin karyawannya sadar akan relevansi serta pentingnya aktivitas mereka dan kontribusi pada pencapaian tujuan-tujuan kualitas.

d. Infrastruktur

Klausal ini menyatakan bahwa manajemen organisasi harus menetapkan, menyediakan dan memelihara infrastruktur yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk.

e. Lingkungan kerja

Klausal ini menyatakan bahwa organisasi harus mendefinisikan lingkungan kerja yang sesuai serta menetapkan dan mengelola kerja itu untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk.

#### **4. Realisasi Produk**

Realisasi produk adalah usaha yang berkaitan dengan kegiatan menghasilkan produk yang tetap konsisten dengan persyaratan-persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Pada indikator realisasi produk terdiri dari beberapa sub bagian, yaitu **(Rudi, 2004: 95)**

a. Perencanaan realisasi produk

Klausal ini menyatakan bahwa organisasi harus menjamin bahwa proses realisasi produk berada dibawah pengendalian, agar memenuhi persyaratan produk. Manajemen organisasi harus memperhatikan hal-hal berikut :

1. Menetapkan hal-hal berikut secara tepat dalam perencanaan proses untuk realisasi produk:
  - a. Tujuan kualitas produk
  - b. Kebutuhan menetapkan proses dan dokumentasi serta memberikan sumber-sumber daya dan fasilitas yang spesifik terhadap produk.
  - c. Aktivitas-aktivitas verifikasi dan validasi serta kriteria untuk penerimaan produk.
  - d. Catatan yang diperlukan agar memberikan keyakinan akan kesesuaian dari proses-proses dan produk yang dihasilkan.

2. Merencanakan agar realisasi produk konsisten dengan persyaratan-persyaratan lain dari sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000
3. Memperhatikan apabila ada persyaratan dalam klausul dari ISO 9001:2000 yang tidak dapat diterapkan oleh organisasi dan telah dipertimbangkan untuk dikeluarkan (tidak diterapkan), maka persyaratan itu telah dinyatakan dan didefinisikan dalam manual kualitas.

b. Proses berkaitan dengan pelanggan

c. Identifikasi persyaratan yang terkait dengan produk

Ada tiga persyaratan dalam proses penentuan kebutuhan pelanggan.

Persyaratan itu adalah :

1. Persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan, tetapi dianggap perlu untuk dispesifikasikan atau diterapkan dalam penggunaan, seperti : ketersediaan, petunjuk penggunaan, dukungan teknis, dll.
2. Persyaratan-persyaratan hukum dan peraturan-peraturan yang terkait dengan produk.
3. Persyaratan tambahan lain yang ditentukan oleh organisasi.

d. Peninjauan ulang persyaratan yang terkait dengan pelanggan

Klausul ini menyatakan manajemen organisasi harus melakukan peninjauan ulang persyaratan dari pelanggan dan organisasi serta menetapkan tahap-tahapan peninjauan ulang tersebut. Manajemen organisasi juga menjamin agar proses peninjauan ulang tersebut dilakukan dan didasari oleh personel yang

relevan dalam organisasi. Hasil-hasil peninjauan ulang itu dideokumentasikan dan dicatat serta ditindaklanjuti.

e. Komunikasi pelanggan

Organisasi harus menetapkan dan menerapkan peraturan-peraturan yang efektif untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Komunikasi ini harus berkaitan dengan informasi produk, pencairan informasi, kontra atau penanganan pesanan termasuk tambahan-tambahan persyaratan yang ada, umpan balik dari pelanggan termasuk keluhan-keluhan pelanggan.

f. Pengendalian sarana pemantauan dan pengukuran

Menurut klausul ini, organisasi harus melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi pengukuran-pengukuran yang dibuat beserta peralatan-peralatan pengukuran dan pemantauan yang diperlukan untuk menjamin kesesuaian produk terhadap persyaratan yang dispesifikasikan.
2. Menggunakan dan mengendalikan peralatan pengukuran dan pemantauan, agar menjamin bahwa kapabilitas pengukuran konsisten dengan persyaratan pengukuran.

Alat pengukur itu harus :

- a. Dikalibrasi secara periodik
- b. Dijaga dari penyesuaian-penyesuaian yang dapat mengakibatkan kalibrasi menjadi tidak sah
- c. Dijaga dari kerusakan dan penurunan keandalan (kemerosotan) selama penanganan pemeliharaan dan penyimpanan

- d. Memiliki catatan tentang hasil-hasil kalibrasi
- e. Memiliki validasi dari hasil-hasil terdahulu yang dinilai ulang
- f. Melakukan validasi terhadap perangkat lunak yang digunakan untuk pengukuran dan pemantauan terhadap persyaratan yang dispesifikasikan.

## **5. Analisis, Pengukuran dan Peningkatan Kualitas**

Menurut klausul ini, organisasi harus menetapkan rencana-rencana dan menerapkan proses-proses pengukuran, pemantauan, analisis dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian dari produk, menjamin kesesuaian dari sistem manajemen kualitas dan meningkatkan terus menerus efektifitas dari sistem manajemen kualitas. Sub-sub indikatornya adalah pengukuran dan pemantauan, pengendalian produk yang tidak sesuai, analisis data dengan teknik statistika serta peningkatan yang secara terus menerus dilakukan melalui tindakan korektif dan tindakan preventif.

### **a. Pengukuran dan pemantauan**

#### **1. Kepuasan pelanggan**

Menurut klausul ini, organisasi harus memantau informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan agar mengetahui apakah organisasi telah memenuhi kebutuhan pelanggan.

#### **2. Audit internal**

Menurut klausul ini, organisasi harus melaksanakan audit terhadap sistem manajemen kualitas, agar menjamin bahwa sistem manajemen kualitas

telah sesuai dengan persyaratan-persyaratan serta telah diimplementasikan dan dipelihara secara efektif.

Laporan audit Internal harus mencakup :

- a. Aktivitas dan area yang diaudit
- b. Ketidaksesuaian atau kekurangan yang ditemukan
- c. Tindakan korektif yang diambil sebagai hasil dari audit sistem kualitas terdahulu yang menemukan ketidaksesuaian
- d. Kesempatan-kesempatan untuk peningkatan (*improvement*)

### 3. Pengukuran dan pemantauan proses

Menurut klausul ini, organisasi harus menetapkan metode-metode yang sesuai untuk pengukuran dan pemantauan karakteristik produk dan memiliki bukti-bukti yang mengkonfirmasi bahwa karakteristik produk memenuhi kebutuhan pelanggan, serta metode-metode ini harus menunjukkan kemampuan dari proses untuk mencapai hasil-hasil yang direncanakan.

### 4. Pengukuran dan pemantauan produk

Menurut klausul ini, organisasi harus menetapkan tahap-tahap yang tepat untuk mengukur dan memantau karakteristik produk dan memiliki bukti-bukti yang mengkonfirmasi bahwa karakteristik produk memenuhi persyaratan untuk produk itu. Manajemen organisasi harus menjamin bahwa produk akan diserahkan kepada pelanggan apabila semua aktivitas yang dispesifikasikan telah diselesaikan secara memuaskan.

b. Pengendalian produk nonkonformans

Klausal ini menyatakan manajemen organisasi harus menetapkan prosedur tertulis yang mendefinisikan proses-proses yang dilibatkan dalam pengendalian nonkonformans. Hal ini berguna agar produk yang tidak sesuai dapat diidentifikasi dan dikendalikan hingga mencegah penggunaan yang tidak diinginkan atau penyerahan. Produk nonkonformans yang diperbaiki ulang diverifikasi kembali agar menjamin kesesuaian.

c. Analisis data

Organisasi harus menganalisis data untuk memberi informasi tentang

1. Kepuasan pelanggan
2. Kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan,
3. Karakteristik dan kecendrungan dari proses-proses dan produk,
4. Pemasok-pemasok.

d. Peningkatan

1. Peningkatan terus menerus

Menurut klausal ini, organisasi harus meningkatkan terus menerus efektivitas dari sistem manajemen kualitas melalui kebijakan kualitas, tujuan-tujuan kualitas, hasil-hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan preventif dan peninjauan ulang manajemen.

## 2. Tindakan Korektif

Menurut klausul ini, organisasi harus menetapkan prosedur tertulis untuk melakukan tindakan korektif dengan persyaratan-persyaratan yang didefinisikan untuk :

- a. Mengidentifikasi ketidaksesuaian, termasuk keluhan pelanggan.
- b. Menentukan penyebab ketidak sesuaian itu
- c. Mengevaluasi kebutuhan untuk mengambil tindakan agar menjamin ketidak sesuaian itu tidak terjadi lagi
- d. Menentukan dan menetapkan tindakan korektif yang diperlukan
- e. Mencatat hasil-hasil dari tindakan korektif yang dilakukan dan meninjau ulang tindakan tersebut

## 3. Tindakan prefentif

Menurut klausul ini organisasi harus menetapkan prosedur tertulis untuk melakukan tindakan prefentif dengan persyaratan-persyaratan yang didefinisikan untuk :

- a. Mengidentifikasi ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya
- b. Menentukan dan menjamin implementasi dari tindakan prefentif yang dilakukan
- c. Mencapai hasil-hasil dari tindakan prefentif yang dilakukan
- d. Meninjau ulang tindakan prefentif yang dilakukan.



## II.7. Kualitas Perspektif Islam

Potensi yang ada pada manusia sangat penting sebagai karunia yang diberikan Allah Swt untuk menjalankan tugasnya sebagai khalifah dimuka bumi. Potensi-potensi tersebut dan pengembangannya sebagai sebuah kekuatan dan nilai lebih baik dibandingkan makhluk lainnya. Artinya, kualitas SDM manusianya harus menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek), dan nilai rohani-spiritual, yaitu berupa iman dan taqwa (imtaq).

Sederhananya manajemen mutu adalah kemampuan untuk memaksimalkan kemampuan untuk mencapai suatu tujuan. Kemampuan untuk memaksimalkan kemampuan tersebut adalah kejujuran suara hati. Suara hati itulah yang harusnya jadi pusat prinsip yang mampu memberi rasa aman, pedoman, kekuatan serta kebijaksanaan. Sebagaimana firman Allah Swt. Dalam Al-qur'an surat al-alaq ayat 1-5 dan Ar-rum ayat 30.

Al-Qur'an Surat Al-alaq ayat 1-5, yakni :

أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ①  
 خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ②  
 أَقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ③  
 الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ④  
 عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ⑤

Artinya:

1. Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang menciptakan,
2. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah,
3. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah,
4. Yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam,
5. Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya(Q.S Al-Alaq Ayat 1-5).

Al-Qur'an Surat Ar-Rum ayat 30, yakni:

قَامِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا لَا تَبْدِيلَ  
لِخَلْقِ اللَّهِ ذَلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ ﴿٣٠﴾

Artinya:

Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama Allah; (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. Tidak ada perubahan pada fitrah Allah (itulah) agama yang lurus; tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui (Q.S Ar-Rum Ayat 30).

## II.8. Kerangka Konseptual

### a. Sistem manajemen mutu

Penerapan ISO 9001:2000 akan berjalan dengan baik apabila organisasi menetapkan langkah-langkah untuk penerapannya, dan membuat serta mengendalikan dokumentasi, dokumentasi sistem manajemen mutu terdiri dari pernyataan tertulis tentang kebijakan mutu, manual mutu, prosedur-prosedur mutu, catatan mutu, dan dokumen-dokumen lainnya.

### b. Tanggung jawab manajemen

Komitmen manajemen puncak (*Top management commitment*) dan kesadaran yang tinggi terhadap persyaratan dan peraturan yang ada akan mempermudah penerapan ISO 9001:2000. karena dalam ISO 9001:2000 terdiri dari persyaratan-persyaratan standar yang harus diterapkan keseluruhan organisasi.

### c. Manajemen Sumber Daya

Sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur yang memadai, serta lingkungan kerja yang sesuai akan membuat penerapan maupun pemeliharaan

sistem manajemen mutu menjadi efektif dan kepuasan pelanggan akan meningkat.

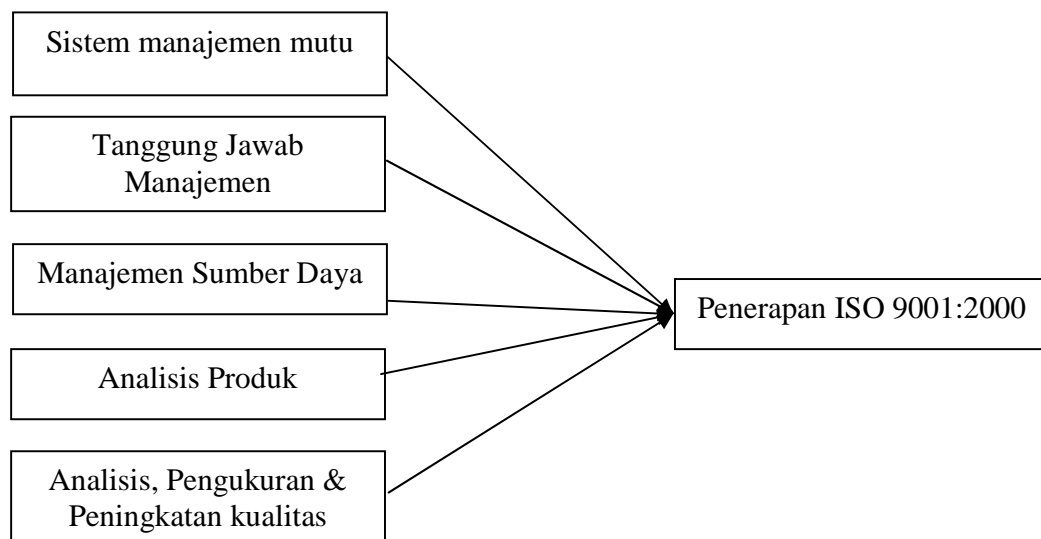
d. Realisasi produk

Manajemen harus membuat perencanaan produk, yang terkait dengan kepuasan pelanggan dan merealisasikan produk konsisten dengan persyaratan-persyaratan dari sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000.

e. Analisis, pengukuran dan peningkatan

Untuk menjamin kesesuaian produk, dan menjamin kesesuaian dari sistem manajemen kualitas, dan meningkatkan terus menerus efektifitas dari sistem manajemen kualitas, maka organisasi harus menetapkan rencana-rencana dan menerapkan proses-proses pengukuran, pemantauan, analisis dan peningkatan.

## II.9. Model Penelitian



Keterangan → Memiliki pengaruh

## II.10. Penelitian Terdahulu

- a. Dalam menerapkan sistem manajemen mutu 9001:2000 perusahaan menggunakan prinsip sebagai arah dan pedoman dimana melalui prinsip tersebut perusahaan dapat terus menerus melakukan penyempurnaan penyerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Adapun prinsip-prinsip tersebut antara lain: fokus kepada pelanggan, keterlibatan orang-orang (seluruh elemen), pendekatan proses, pendekatan sistem terhadap manajemen, peningkatan terus menerus, pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan dan hubungan dengan pemasok yang saling menguntungkan **(Siti Khaeromah, 2006: 117).**
- b. Untuk mempertahankan sertifikat ISO 9001:2000 perusahaan harus senantiasa melakukan peningkatan secara terus menerus dan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada karyawan secara merata mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 **(Novi Juwita, 2008: 85)**
- c. Komitmen dan kesadaran semua pihak yang terkait sangat penting dalam penerapan manajemen mutu ISO 9001:2000. Kesadaran yang cukup tinggi untuk melaksanakan persyaratan dan peraturan yang ada membantu pengembangan dan peningkatan mutu yang sesuai dengan ISO 9001:2000 **(Eka fassarози, 2006: 89).**

### **II.11. Hipotesis**

Berdasarkan landasan teori dan pengertian yang telah dipaparkan diatas, maka penulis merumuskan suatu hipotesis yaitu:

- H<sub>1</sub> : Diduga secara parsial sistem manajemen mutu berpengaruh dominan terhadap penerapan ISO 9001:2000.
- H<sub>2</sub> : Diduga secara parsial tanggung jawab manajemen berpengaruh terhadap penerapan ISO 9001:2000.
- H<sub>3</sub> : Diduga secara parsial manajemen sumber daya memilikipengaruh terhadap penerapan ISO 9001:2000.
- H<sub>4</sub> : Diduga secara parsial realisasi produk serta analisis memiliki pengaruh terhadap penerapan ISO 9001:2000.
- H<sub>5</sub> : Diduga secara parsial pengukuran dan peningkatan berpengaruh terhadap penerapan ISO 9001:2000.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **III.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Pekanbaru yang terletak di jalan Semeru No.16. Pekanbaru.

#### **III.2. Jenis Dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini jenis dan sumber data yang penulis gunakan adalah

##### **1. Data Primer**

adalah data yang penulis kumpulkan langsung dari lapangan atau objek penelitian dan data tersebut diolah untuk mendapatkan hasil pembahasan.

##### **2. Data sekunder**

Adalah data yang penulis terima dalam bentuk apa yang sudah jadi dari perusahaan/organisasi yang penulis teliti.

#### **III.3. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini akan digunakan teknik pengumpulan data yakni

1. Wawancara (*interview*) yaitu dengan mengadakan wawancara secara langsung dengan objek penelitian yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.
2. Observasi yaitu pengumpulan data dengan pengamatan langsung yang dilakukan ke perusahaan/organisasi agar diketahui secara jelas dan

langsung bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di perusahaan/organisasi tempat peneliti mengadakan penelitian.

3. Kuesioner yaitu cara pengumpulan data dengan terlebih dahulu menyusun daftar pertanyaan yang akan menjadi objek pembahasan dengan beberapa aspek terkait didalamnya yang selanjutnya diajukan kepada responden yang di tentukan.

#### **III.4. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru tetap dan seluruh pegawai tetap, yang berjumlah 68 orang.

Menurut Suharsimi **Arikunto (2000: 24)**, apabila subjeknya kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Oleh karena jumlah populasi penelitian ini dibawah 100 orang, maka keseluruhan populasi dijadikan sampel. Penarikan sampelnya dengan menggunakan teknik sensus.

#### **III.5. Variabel penelitian**

1. Sistem manajemen mutu ( $X_1$ )

Pada dasarnya peningkatan bisnis perusahaan/organisasi harus dilandasi oleh suatu sistem manajemen yang konsisten dan efisien. Sistem manajemen mutu yang prima dengan struktur organisasi yang baik, pelatihan dan dsain kerja yang baik, proses produksi yang handal, akan menghasilkan produk yang bermutu.

2. Tanggung jawab manajemen (X<sub>2</sub>)

Komitmen manajemen terutama manajemen puncak terhadap sistem manajemen dalam suatu perusahaan/organisasi bertujuan untuk menciptakan kesadaran terhadap implementasi sistem manajemen yang digunakan dan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan.

3. Manajemen sumber daya (X<sub>3</sub>)

Penyediaan sumber daya, seperti sumber daya manusia, infrastruktur, lingkungan kerja, kompetensi, kesadaran dan pelatihan secara tepat dalam penerapan sistem manajemen kualitas akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Realisasi Produk (X<sub>4</sub>)

Realisasi produk adalah usaha yang berkaitan dengan kegiatan menghasilkan produk yang tetap konsisten dengan persyaratan-persyaratan sistem manajemen mutu.

5. Pengukuran dan peningkatan (X<sub>5</sub>)

Penetapan rencana-rencana dan menerapkan proses-proses pengukuran, pemantauan dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian dari produk dan menjamin kesesuaian dari efektivitas sistem manajemen kualitas.



### III.6. Pengukuran Variabel

#### 1. Sistem Manajemen mutu

Untuk mengukur pengaruh sistem manajemen mutu penulis menggunakan kuesioner yaitu dengan skala Guttman dimana skala pengukuran dengan tipe ini akan didapat jawaban dengan tegas terhadap suatu permasalahan yang ditanyakan yaitu “Ya-Tidak”, “Setuju-Tidak setuju”, “Sudah-Belum” dan lain-lain.

Responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai jawaban seperti di bawah ini (Sugiyono, 2004:111):

- a. Alternatif jawaban Ya diberi nilai 2
- b. Alternatif jawaban Tidak diberi nilai 1

#### 2. Tanggung jawab manajemen

Untuk mengukur pengaruh tanggung jawab manajemen penulis menggunakan kuesioner yaitu dengan skala Guttman dimana skala pengukuran dengan tipe ini akan didapat jawaban dengan tegas terhadap suatu permasalahan yang ditanyakan yaitu “Ya-Tidak”, “Setuju-Tidak setuju”, “Sudah-Belum” dan lain-lain.

Responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai jawaban seperti di bawah ini:

- a. Alternatif jawaban Ya diberi nilai 2
- b. Alternatif jawaban Tidak diberi nilai 1

### 3. Manajemen Sumber Daya

Untuk mengukur pengaruh Manajemen sumber daya penulis menggunakan kuesioner yaitu dengan skala Guttman dimana skala pengukuran dengan tipe ini akan didapat jawaban dengan tegas terhadap suatu permasalahan yang ditanyakan yaitu “Ya-Tidak”, “Setuju-Tidak setuju”, “Sudah-Belum” dan lain-lain.

Responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai jawaban seperti di bawah ini:

- a. Alternatif jawaban Ya diberi nilai 2
- b. Alternatif jawaban Tidak diberi nilai 1

### 4. Realisasi Produk

Untuk mengukur pengaruh realisasi produk penulis menggunakan kuesioner yaitu dengan skala Guttman dimana skala pengukuran dengan tipe ini akan didapat jawaban dengan tegas terhadap suatu permasalahan yang ditanyakan yaitu “Ya-Tidak”, “Setuju-Tidak setuju”, “Sudah-Belum” dan lain-lain.

Responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai jawaban seperti di bawah ini:

- a. Alternatif jawaban Ya diberi nilai 2
- b. Alternatif jawaban Tidak diberi nilai 1

### 5. Analisis, pengukuran dan peningkatan kualitas

Untuk mengukur pengaruh analisis, pengukuran dan peningkatan penulis menggunakan kuesioner yaitu dengan skala Guttman dimana skala

pengukuran dengan tipe ini akan didapat jawaban dengan tegas terhadap suatu permasalahan yang ditanyakan yaitu “Ya-Tidak”, “Setuju-Tidak setuju”, “Sudah-Belum” dan lain-lain. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai jawaban seperti di bawah ini:

- a. Alternatif jawaban Ya diberi nilai 2
- b. Alternatif jawaban Tidak diberi nilai 1

### **III.7. Analisis Data**

#### **1. Uji Kualitas Data**

##### **a. Uji Validitas data**

Uji validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut apakah pertanyaan dalam kuesioner yang dibuat benar-benar dapat mengukur apa yang hendak diukur.

Dalam pengujian yang dilakukan oleh peneliti untuk menghasilkan kualitas data layak atau tidaknya suatu data dapat diangkat, maka peneliti mengaitkan data, faktor dan metode validitas yaitu melakukan korelasi antar skor pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat kevalidan dari *corrected item*. Total correlation kuesioner dapat dikatakan valid jika *corrected item total correlation* memiliki nilai kritis  $> 0,3$  atau 30 %. Dengan demikian maka item yang memiliki korelasi  $> 30\%$  dikategorikan valid, sedangkan item

yang memiliki korelasi  $< 30\%$  dikategorikan tidak valid dan akan disisihkan dari analisis selanjutnya.

b. Uji Reabilitas

Suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten, cermat dan akurat. Jadi uji reliabilitas instrumen dilakukan sebagai alat ukur sehingga suatu pengukuran dapat dapat dipercaya.

Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama dalam diri subjek belum berubah berarti tetap adanya toleransi terhadap perbedaan kecil diantara hasil beberapa pengukuran.

Metode yang digunakan dalam mendeteksi reabilitas yang dapat dikaitkan dengan data dapat dilakukan dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja. Pengukuran dilakukan hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antara jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reabilitas dengan uji statistik Cronbach alpha ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach alpha  $> 0,60$  (Nunnally, 1967)

### III.8. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis tentang pengaruh sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, analisis. Pengukuran dan peningkatan terhadap penerapan ISO 9001:2000, maka dalam penelitian ini menggunakan Uji Chi Square ( $X^2$ ) dengan rumus (Pabundu Tika,2006:119):

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(fo - fh)^2}{fh}$$

dimana:

$X^2$  = Chi square

$fo$  = Frekuensi yang diamati (observasi)

$fh$  = Frekuensi yang diharapkan

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan pada bab-bab sebelumnya diperoleh kesimpulan bahwa semua klausul berpengaruh terhadap penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.

Selain itu juga diperoleh kesimpulan bahwa penerapan sistem manajemen ISO 9001:2000 pada SMKN 1 Pekanbaru sudah berjalan dengan baik. Namun pada beberapa klausul masih harus dilakukan peningkatan dalam pelaksanaannya seperti pada klausul manajemen sumber daya, realisasi produk, dan klausul analisis, peningkatan dan pemantauan. Karena pada klausul tersebut masih banyak responden yang mengatakan pelaksanaannya kurang baik, sementara pengaruh klausul tersebut jelas sangat penting dalam proses penerapan ISO 9001:2000.

Pengaruh klausul-klausul tersebut terhadap penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 sangat kuat karena masing-masing klausul merupakan tahapan-tahapan penting dalam proses penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Klausul-klausul sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 harus selalu diperhatikan pelaksanaannya supaya sertifikat ISO 9001:2000 yang telah diperoleh dapat terus dipertahankan. Karena dengan bersertifikat ISO 9001:2000 tersebut SMKN 1 Pekanbaru diakui sebagai sekolah yang berstandar internasional sehingga memberikan dampak positif bagi sekolah.
2. Kesadaran personil- personil SMKN 1 Pekanbaru harus ditingkatkan lagi dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 agar penerapannya tidak sebatas hanya melengkapi persyaratan saja tetapi sudah melaksanakan persyaratan yang telah disusun.
3. Penyediaan sumber daya, terutama sumber daya manusia harus diperhatikan, pemberian pelatihan-pelatihan tentang ISO 9001:2000 atau tentang kebijakan mutu ditingkatkan kembali supaya seluruh personil SMKN 1 Pekanbaru memiliki pengetahuan tentang sistem yang sedang diterapkan.
4. Realisasi produk/jasa yang dihasilkan harus tetap konsisten pada sistem yang berlaku, dan harus selalu fokus pada pelanggan, serta perlu ditingkatkan komunikasi internal.
5. Tahapan analisis, peningkatan dan pemantauan harus ditingkatkan melalui tindakan korektif dan preventif untuk dapat mengetahui kesalahan atau kekurangan yang harus segera diperbaiki guna peningkatan terus menerus.

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

SMK Negeri 1 Pekanbaru menyadari bahwa sertifikat ISO 9001:2000 telah memberikan manfaat yang banyak dalam meningkatkan kualitas sekolah dan kepuasan pelanggan.

Sertifikat ISO 9001:2000 yang telah diperoleh SMK Negeri 1 Pekanbaru tidak selamanya berlaku karena sertifikat tersebut sewaktu-waktu dapat dicabut kembali jika sekolah yang bersangkutan tidak menerapkannya sesuai dengan ketentuan yang telah disyaratkan ISO 9001:2000 tersebut secara terus-menerus.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada SMK Negeri 1 Pekanbaru tentang bagaimana pengaruh klausul-klausul system manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, pengukuran dan peningkatan mutu terhadap penerapan ISO 9001:2000 itu sendiri.

Berdasarkan hasil data yang terkumpul dari responden maka penulis membuat analisa dan menuangkannya pada tabel-tabel dan kemudian menguraikannya dengan kalimat-kalimat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel-tabel dan uraian dibawah ini:

#### **V.1. Uji Kualitas Data**

##### **V.1.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Untuk mengukur besar kecilnya nilai suatu variabel, digunakan instrument pengukuran yaitu kuesioner. Kuesioner yang akan digunakan haruslah tepat, artinya



dapat mengukur apa yang seharusnya diukur agar menjadi sumber data yang baik, diperlukan alat untuk menguji instrument penelitian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

#### 1. Uji Validitas

Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan data-data yang diperoleh dengan menggunakan instrument dapat menjawab tujuan penelitian.

Pengujian validitas instrument digunakan dengan menggunakan program SPSS dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

Selain itu apabila Corrected item total correlation memiliki nilai kritis  $> 0,3$  atau 30% maka butir pertanyaan dianggap valid.

Untuk menentukan apakah instrument dalam penelitian ini valid atau tidak dilakukan dengan membandingkan nilai  $r \text{ hitung}$  dengan  $r \text{ tabel}$  untuk degree of freedom ( $df$ ) =  $n-2$  ( $n$  = jumlah sampel). Dalam penelitian ini sampel yang digunakan berjumlah 68 orang, maka dapat dijelaskan besar  $df$  yang dihitung  $68 - 2 = 66$  dengan  $df$  66 dan taraf signifikan alpha 5% didapat  $r \text{ tabel}$  0,250

Dari hasil pengolahan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan bantuan SPSS diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 5.1 : Hasil Uji validitas X1 (Sistem Manajemen Mutu)

| Item pertanyaan | Corrected item Total correlation | r tabel | Kriteria/Nilai batas | Keterangan |
|-----------------|----------------------------------|---------|----------------------|------------|
| X1 – 1          | 0,301                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X1 – 2          | 0,436                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X1 – 3          | 0,379                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X1 – 4          | 0,372                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X1 – 5          | 0,322                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X1 – 6          | 0,332                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X1 – 7          | 0,437                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan yang ada pada variabel X1 memiliki nilai corrected item total correlation  $> 0,30$  dan lebih besar dari nilai r hitung yaitu 0,250 yang artinya 7 item pertanyaan pada variabel X1 dinyatakan valid dan layak digunakan untuk data penelitian.

Tabel 5.2 : Hasil Uji validitas X2 (Tanggung Jawab Manajemen)

| Item pertanyaan | Corrected item Total correlation | r tabel | Kriteria/Nilai batas | Keterangan |
|-----------------|----------------------------------|---------|----------------------|------------|
| X2 – 1          | 0,420                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X2 – 2          | 0,845                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X2 – 3          | 0,841                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X2 – 4          | 0,844                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X2 – 5          | 0,846                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X2 – 6          | 0,846                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X2 – 7          | 0,846                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X2 – 8          | 0,834                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X2 – 9          | 0,849                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X2– 10          | 0,839                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X2 – 11         | 0,849                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X2 – 12         | 0,846                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X2 – 13         | 0,847                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X2 – 14         | 0,846                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan yang ada pada variabel X2 memiliki nilai corrected item total correlation  $> 0,30$  dan lebih besar dari nilai r hitung yaitu 0,250 yang artinya 14 item pertanyaan

pada variabel X2 dinyatakan valid dan layak digunakan untuk data penelitian.

Tabel 5.3 : Hasil Uji validitas X3 (Manajemen Sumber Daya)

| Item pertanyaan | Corrected item Total correlation | r tabel | Kriteria/Nilai batas | Keterangan |
|-----------------|----------------------------------|---------|----------------------|------------|
| X3 – 1          | 0,495                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X3 – 2          | 0,396                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X3 – 3          | 0,444                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X3 – 4          | 0,538                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X3 – 5          | 0,390                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan yang ada pada variabel X3 memiliki nilai corrected item total correlation  $> 0,30$  dan lebih besar dari nilai r hitung yaitu 0,250 yang artinya 5 item pertanyaan pada variabel X3 dinyatakan valid dan layak digunakan untuk data penelitian.

Tabel 5.4 : Hasil Uji validitas X4 (Realisasi Produk)

| Item pertanyaan | Corrected item Total correlation | r tabel | Kriteria/Nilai batas | Keterangan |
|-----------------|----------------------------------|---------|----------------------|------------|
| X4 – 1          | 0,632                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X4 – 2          | 0,578                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X4 – 3          | 0,626                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X4 – 4          | 0,655                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X5 – 5          | 0,605                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X5 – 6          | 0,634                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X5 – 7          | 0,390                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan yang ada pada variabel X4 memiliki nilai corrected item total correlation  $> 0,30$  dan lebih besar dari nilai r hitung yaitu 0,250 yang artinya 7 item pertanyaan pada variabel X4 dinyatakan valid dan layak digunakan untuk data penelitian.

Tabel 5.5 : Hasil Uji validitas X5 (Analisa, Pengukuran dan Peningkatan)

| Item pertanyaan | Corrected item Total correlation | r tabel | Kriteria/Nilai batas | Keterangan |
|-----------------|----------------------------------|---------|----------------------|------------|
| X5 – 1          | 0,814                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X5 – 2          | 0,815                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X5 – 3          | 0,810                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X5 – 4          | 0,816                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X5 – 5          | 0,799                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X5 – 6          | 0,815                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X5 – 7          | 0,794                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X5 – 8          | 0,817                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X5 – 9          | 0,810                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X5 – 10         | 0,814                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X5 – 11         | 0,809                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X5 – 12         | 0,814                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |
| X5 – 13         | 0,813                            | 0,250   | 0,30                 | Valid      |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan yang ada pada variabel X5 memiliki nilai corrected item total correlation  $> 0,30$  dan lebih besar dari nilai r hitung yaitu 0,250 yang artinya 13 item pertanyaan pada variabel X5 dinyatakan valid dan layak digunakan untuk data penelitian.

Kesimpulan dalam uji viliditas ini diperoleh hasil bahwa seluruh instrumen penelitian variabel X1,X2,X3,X4,dan X5 yang diuji mendapatkan hasil bahwa nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan juga 0,30 dengan begitu dapat diketahui bahwa instrumen yang digunakan oleh penelitian ini adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan pada butir – butir pertanyaan yang telah valid. Teknik untuk menguji reliabilitas instrument yaitu dengan menggunakan metode Cronbach's alpha dengan bantuan program SPSS, variabel tersebut akan dikatakan reliabel jika cronbach alphanya memiliki nilai lebihh besar dari 0,60.

Tabel 5.6 : Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Seluruh Variabel

| Variabel | Cronbach's alpha | Kriteria/Nilai batas | Keterangan |
|----------|------------------|----------------------|------------|
| X1       | 0,699            | 0,60                 | Reliabel   |
| X2       | 0,854            | 0,60                 | Reliabel   |
| X3       | 0,696            | 0,60                 | Reliabel   |
| X4       | 0,657            | 0,60                 | Reliabel   |
| X5       | 0,823            | 0,60                 | Reliabel   |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel di atas terlihat bahwa hasil uji reliabilitas terhadap variabel Sistem manajemen mutu(X1), Tanggung jawab manajemen (X2), Manajemen sumber daya (X3), Realisasi Produk (X4), dan Analisa, pengukuran dan peningkatan (X5) yang diuji pada 68 responden memiliki

nilai Cronbach's alpha di atas 0,60, hal ini berarti bahwa seluruh variabel telah memenuhi criteria nilai batas dan dapat dinyatakan reliabel untuk dipergunakan sebagai data penelitian.

## V.2. Sistem Manajemen Mutu

Dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi secara efektif dan efisien, maka perusahaan harus membuat, mendokumentasikan dan melakukan secara terus menerus sesuai dengan persyaratan ISO tersebut.

Sistem manajemen mutu ini terdiri dari persyaratan umum dan persyaratan dokumentasi.

Tabel 5.7 : Tanggapan responden tentang persyaratan umum dalam penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Kategori   | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| 1.  | Baik       | 63                | 92,6           |
| 2.  | Tidak baik | 5                 | 7,4            |
|     | Jumlah     | 68                | 100            |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel 5.7 diketahui bahwa 63 responden atau 92,6 % menyatakan bahwa manajemen organisasi SMK Negeri 1 Pekanbaru telah menetapkan langkah-langkah untuk implementasi ISO 9001:2000 dan peningkatan terus menerus dengan baik, sedangkan responden yang menyatakan bahwa manajemen organisasi belum menetapkan langkah-langkah untuk implementasi ISO 9001:2000 dan kebutuhan peningkatan terus menerus hanya 5 responden atau 7,4%.



Sistem manajemen mutu yang diterapkan SMK negeri 1 Pekanbaru mengacu pada persyaratan-persyaratan standar ISO 9001:2000 yang direncanakan dan disempurnakan secara berkesinambungan. Implementasi sistem manajemen mutu ini didasarkan pada pendekatan proses dengan tujuan agar dapat member nilai tambah dan penyempurnaan efektifitas system manajemen mutu secara berkesinambungan demi tercapainya kepuasan pelanggan dengan cara memenuhi persyaratannya.

Adapun tanggapan responden tentang persyaratan dokumen dalam penerapan ISO 9001:2000 adalah sebagai berikut:

Tabel 5.8 : Tanggapan responden tentang persyaratan dokumen dalam penerapan ISO 9001:2000.

| No. | Kategori   | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| 1.  | Baik       | 67                | 98,5           |
| 2.  | Tidak baik | 1                 | 1,5            |
|     | Jumlah     | 68                | 100            |

Sumber: Data olahan 2010

Dalam tabel diatas dapat disimpulkan bahwa persyaratan dokumentasi sudah dillaksanakan dengan baik dimana 67 responden atau 98,5% menyatakan bahwa dokumen data, rekaman dan catatan mutu telah tersedia, dikendalikan, dipelihara dan digunakan dengan baik sedangkan 1 responden atau 1,5% menyatakan tidak diterapkan dengan baik.

Jawaban responden menunjukkan bahwa secara garis besar persyaratan-persyaratan dokumentasi untuk penerapan ISO 9001:2000 dikategorikan baik. Hal ini

karena dalam pelaksanaannya SMK Negeri 1 Pekanbaru telah mempersiapkan dokumentasi system manajemen mutu yang meliputi :

a. Pedoman Mutu

Pedoman mutu merupakan suatu dokumen yang digunakan sebagai acuan bagi sekolah mengenai apa yang menjadi kebijakan sekolah untuk memenuhi klausul-klausul persyaratan ISO 9001:2000 di SMK Negeri 1Pekanbaru.

b. Prosedur Mutu

Prosedur mutu memberikan uraian mengenai pelaksanaan suatu aktifitas atau proses yang harus dilakukan oleh suatu posisi jabatan tertentu dalam rangka penerapan sistem manajemen yang efektif.

c. Instruksi kerja

Instruksi kerja merupakan suatu dokumen yang memuat tata cara/pedoman kerja standar yang menjelaskan tugas dan langkah-langkah kerja yang harus dilaksanakan terhadap suatu aktivitas.

d. Formulir

Merupakan format yang digunakan dalam penerapan system manajemen mutu.

e. Catatan Mutu

Catatan mutu merupakan formulir-formulir yang telah terisi yang merupakan suatu dokumen yang menunjukkan kesesuaian terhadap

persyaratan dan bukti obyektif keefektifan pelaksanaan system manajemen mutu.

Seluruh dokumen dikendalikan oleh pengendali dokumen (dokumen controller). Untuk mengendalikan dokumen, telah dibuat daftar induk dokumen yang menjamin:

- a. Perubahan dan status revisi dokumen terbaru, teridentifikasi pendistribusiannya.
- b. Dokumen kadaluarsa tidak digunakan dan telah dimusnahkan.
- c. Menetapkan identifikasi terhadap dokumen kadaluarsa yang disimpan untuk tujuan tertentu.
- d. Dokumen terbaru ada pada lokasi dimana kegiatan operasi yang penting dilakukan agar sistem manajemen mutu dapat dilaksanakan efektif.

Dari tabel dan uraian diatas diperoleh rekapitulasi tentang tanggapan responden mengenai penerapan system manajemen mutu dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5.9 : Rekapitulasi Hasil tanggapan responden tentang system manajemen mutu dalam proses penerapan ISO 9001:2000

| No. | Sistem Manajemen Mutu   | Kategori      |             | Jumlah       |
|-----|-------------------------|---------------|-------------|--------------|
|     |                         | Baik          | Tidak Baik  |              |
| 1.  | Persyaratan Umum        | 63            | 5           | 68           |
| 2.  | Persyaratan Dokumentasi | 67            | 1           | 68           |
|     | Rata-rata               | 65<br>(95,5%) | 3<br>(4,5%) | 68<br>(100%) |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel 5.9 diatas dapat dilihat bahwa perbandingan jumlah persentase dari kedua klausul tersebut rata-rata responden yang mengatakan persyaratan umum dn persyaratan dokumentasi sudah dilaksanakan dengan baik sebanyak 65 responden atau rekapitulasi tersebut dapat diketahui bahwa perusahaan telah menerapkan system manajemen mutu ISO 9001:2000 dengan baik.

Perhitungan Chi Square untuk mengetahui pengaruh sistem manajemen mutu terhadap penerapan ISO 9001:2000 adalah:

Tabel 5.10 : Perhitungan Chi Square

| Kategori   | f0 | fh | (f0-fh) | (f0-fh) <sup>2</sup> | <u>(f0-fh) <sup>2</sup></u><br>fh |
|------------|----|----|---------|----------------------|-----------------------------------|
| Baik       | 65 | 34 | 31      | 961                  | 28,3                              |
| Tidak Baik | 3  | 34 | -31     | 961                  | 28,3                              |
| Jumlah     | 68 | 68 | 0       | 1922                 | <b>56,6</b>                       |

Sumber: Data olahan 2010

Degree of freedom (df) =  $n - 1$  maka  $2 - 1 = 1$  dengan df 1 dan persentase kesalahan 5% maka nilai pada tabel untuk  $xt^2 = 3,481$

Maka  $xt^2 = 3,481$

$$xh^2 = 56,6$$

Kesimpulan  $xh^2 > xt^2$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Artinya : Secara parsial sistem manajemen mutu berpengaruh dominan terhadap penerapan ISO 9001:2000

Pada dasarnya peningkatan bisnis perusahaan/organisasi harus dilandasi oleh perusahaan/organisasi dan apa yang diharapkan darinya. Dalam klausul sistem manajemen mutu pada ISO 9001:2000 terdiri dari persyaratan umum dan persyaratan dokumentasi, artinya penekanan kepada persiapan untuk penerapan ISO 9001:2000 dalam hal ini adalah persiapan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penerapan ISO 9001:2000. Sehingga klausul ini jelas sangat berpengaruh terhadap penerapan ISO 9001:2000 karena memang dalam pelaksanaan penerapannya membutuhkan dokumentasi atau prosedur tentang langkah-langkah untuk implementasi ISO 9001:2000. Dalam sistem manajemen mutu juga ditetapkan langkah-langkah untuk proses implementasi ISO 9001:2000 dan peningkatannya secara terus menerus. Hal ini merupakan langkah awal yang harus dilaksanakan bagi perusahaan/organisasi yang akan menerapkan SMM ISO 9001:2000.

### **V.3. Tanggung Jawab Manajemen**

Dalam ISO 9001:2000 tanggung jawab manajemen meliputi komitmen manajemen, focus pada pelanggan, kebijakan mutu, tanggung jawab, wewenang dan

komunikasi dan tinjauan ulang manajemen. Untuk mengetahui komitmen manajemen dapat dilihat pada tabel 5.11.

Tabel 5.11 : Tanggapan responden tentang komitmen manajemen dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Kategori   | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| 1.  | Baik       | 56                | 82,4           |
| 2.  | Tidak baik | 12                | 17,6           |
|     | Jumlah     | 68                | 100            |

Sumber: Data olahan 2010

Agar penerapan ISO 9001:2000 berjalan dengan baik sesuai dengan persyaratan maka sangat diperlukan komitmen yang penuh dari manajemen puncak. Dari tabel 5.11 diketahui bahwa 56 responden atau 82,4% menyatakan komitmen manajemen dalam menerapkan ISO 9001:2000 adalah baik sedangkan 12 responden atau 17,6% menyatakan bahwa komitmen manajemen tidak baik.

Pemahaman karyawan terhadap sistem manajemen ISO 9001:2000 sangat penting dalam proses penerapannya dan hal tersebut akan sangat memengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Kepala sekolah, majelis guru dan pegawai SMK Negeri 1 pekanbaru memeberikan komitmen dan bertanggung jawab penuh untuk menetapkan, menerapkan, mengkomunikasikan dan meninjau ulang sistem manajemen mutu termasuk didalamnya menetapkan visi dan misi, kebijakan mutu, sasaran

mutu, ketersediaan sumber daya, pusat perhatian pada pelanggan dan melaksanakan tinjauan ulang.

Selain itu manajemen puncak juga harus melakukan usaha terus pada pelanggan untuk memastikan bahwa persyaratan pelanggan telah ditentukan dan dipenuhi untuk mencapai kepuasan pelanggan yang dapat dilihat pada tabel 5.12 dibawah ini:

Tabel 5.12 : Tanggapan responden tentang fokus pada pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Kategori   | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| 1.  | Baik       | 60                | 88,2           |
| 2.  | Tidak baik | 8                 | 11,8           |
|     | Jumlah     | 68                | 100            |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel diatas diketahui bahwa 60 responden atau 88,2% mengatakan bahwa faktor pelanggan telah diharapkan dengan baik dan 8 responden atau 11,8% mengatakan belum fokus pada pelanggan. Berdasarkan tanggapan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 SMK Negeri 1 Pekanbaru telah fokus kepada pelanggan seperti diungkapkan oleh sebagian besar responden.

Agar sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 lebih fokus dalam memenuhi kepuasan pelanggan maka dapat dilakukan dengan memperhatikan persyaratan mutu/kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dengan harapan pencapaian fokus kepada pelanggan dapat terlaksana dengan baik.

Kebijakan mutu yang dibuat oleh organisasi harus disosialisasikan, dikomunikasikan dan dipahami oleh karyawan serta ditinjau ulang untuk mengetahui kesesuaiannya secara terus menerus. Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat pada tabel 5.13 berikut ini:

Tabel 5.13 : Tanggapan responden tentang kebijakan mutu dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Kategori   | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| 1.  | Baik       | 65                | 95,5           |
| 2.  | Tidak baik | 3                 | 4,5            |
|     | Jumlah     | 68                | 100            |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel 5.13 diketahui bahwa 65 responden atau 95,5% menyatakan kebijakan mutu yang dibuat adalah baik dan 3 responden atau 4,5% mengatakan tidak baik. Berdasarkan tanggapan responden dapat dilihat bahwa secara umum perusahaan telah menerapkan kebijakan mutu dengan baik.

Kepala sekolah SMK Negeri 1 Pekanbaru telah menetapkan kebijakan mutu dengan fokus perhatian pada komitmen manajemen untuk memenuhi persyaratan-persyaratan pelanggan dan peningkatan sistem manajemen mutu secara berkesinambungan.

Kebijakan mutu memberikan suatu kerangka kerja untuk peningkatan dan peninjauan ulang sasaran-sasaran mutu. Untuk menjamin efektifitas pencapaiannya, maka kebijakan mutu harus:



- a. Ditetapkan secara formal.
- b. Dikomunikasikan dan dipahami pada tingkat/fungsi yang tepat melalui sarana-sarana yang sesuai.
- c. Menetapkan mekanisme untuk meninjau ulang kesesuaian kebijakan mutu tersebut.
- d. Di dokumentasikan dan dikendalikan.

Dalam penerapan ISO 9001:2000 manajemen organisasi/perusahaan harus menetapkan struktur organisasi secara tegas dan jelas untuk mengidentifikasi berbagai tanggung jawab dan wewenang serta hal tersebut harus senantiasa dikomunikasikan kepada seluruh karyawan bahkan perusahaan/organisasi harus memiliki seorang manajer representative yang bertanggung jawab dan memiliki wewenang untuk menjamin efektifitas dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.

Untuk mengetahui sejauh mana tanggung jawab, wewenang dan komunikasi tersebut dapat dilihat pada tabel 5.14 berikut ini:

Tabel 5.14 : Tanggapan responden tentang Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi dalam penerapan ISO 9001:2000

| No. | Kategori   | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| 1.  | Baik       | 58                | 85,3%          |
| 2.  | Tidak baik | 10                | 14,7%          |
|     | Jumlah     | 68                | 100            |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel 5.14 diketahui bahwa 58 responden atau 85,3% mengatakan bahwa tanggung jawab, wewenang dan komunikasi pimpinan dalam mensosialisasikan ISO 9001:2000 sudah baik dan 10 responden atau 14,7% mengatakan tidak baik. Berdasarkan tanggapan responden dapat dilihat bahwa dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di SMKN 1 Pekanbaru khususnya mengenai tanggung jawab, wewenang serta komunikasi dikatakan baik.

Hal ini karena dalam menerapkan sistem manajemen mutu tersebut, manajemen SMKN 1 Pekanbaru benar-benar berpedoman terhadap persyaratan dan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian dalam pelaksanaannya manajemen SMKN 1 Pekanbaru dapat mempertanggungjawabkan setiap kebijakan dan prosedur kerja yang diterapkan.

Seluruh personil SMKN 1 Pekanbaru telah diberi tanggung jawab dan wewenang yang memadai dan telah dikomunikasikan secara efektif. Seluruh personil dalam organisasi harus ikut memberikan kontribusinya dalam peningkatan sistem manajemen mutu secara berkesinambungan, terutama untuk kegiatan yang berhubungan dengan pemenuhan dan pencapaian kebijakan mutu dan sasaran mutu. Tanggung jawab dan wewenang setiap personil telah diformulasikan dalam bentuk uraian kerja (*Job description*) yang dinamis dan selalu dikomunikasikan kepada setiap personil yang bersangkutan.

Tanggung jawab personil kunci adalah sebagai berikut:

*Komite sekolah* secara umum bertanggung jawab dalam masalah pendanaan dan kemajuan sekolah.

*Kepala sekolah* bertanggung jawab secara menyeluruh untuk memastikan bahwa kebijakan yang telah ditetapkan dalam pedoman mutu ini dimengerti, diterapkan, dipeliharaa dan disempurnakan secara berkesinambungan dan memastikan SMKN 1 Pekanbaru terus menerus beroperasi secara efektif dan efisien kearah visi yang telah ditetapkan.

*Waka kurikulum* bertanggung jawab dalam merencanakan, mengkoordinasikan, mengawasi dan memelihara kegiatan belajar mengajar.

*Waka sarana dan prasarana* secara umum bertanggung jawab atas pengelolaan sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan proses belajar mengajar.

*Waka kesiswaan* secara umum bertanggung jawab atas kegiatan Pembina siswa dalam rangka peningkatan kedisiplinan dan keberhasilan.

*Waka humas* secara umum bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan PSG baik di dalam maupun di luar negeri.

*Waka K3* secara umum bertanggung jawab atas pengelolaan lingkungan baik di dalam maupun di luar ruangan untuk mendukung kegiatan belajar mengajar.

*Waka Bagian Tata usaha* secara umum bertanggung jawab atas pembinaan SDM, keuangan, administrasi untuk menunjang kegiatan sekolah.

*Kepala program keahlian* secara umum bertanggung jawab atas teselenggaranya kegiatan belajar mengajar di jurusannya.

*Kepala program studi* secara umum bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan belajar mengajar sesuai dengan program studi.

Manajemen organisasi harus melakukan tinjauan ulang manajemen pada selang waktu tertentu dimana mencakup penilaian terhadap hasil-hasil audit, umpan balik pelanggan, kesesuaian produk (jasa) dan status tindakan korektif dan preventif secara cepat dan tepat. Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat pada tabel 5.15 di bawah ini:

Tabel 5.15 : Tanggapan responden tentang tinjauan ulang manajemen dalam penerapan ISO 9001:2000

| No. | Kategori   | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| 1.  | Baik       | 60                | 88,2           |
| 2.  | Tidak baik | 8                 | 11,8           |
|     | Jumlah     | 68                | 100            |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel 5.15 diatas diketahui bahwa 60 responden atau 88,2% menyatakan bahwa tinjauan ulang manajemen telah dilaksanakan dengan baik dan 8 responden atau 11,8% mengatakan tidak terlaksana dengan baik. Berdasarkan tanggapan responden dapat dilihat bahwa sebagian besar karyawan ternyata mengatakan bahwa tinjauan ulang yang dilaksanakan oleh manajemen dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dapat dikatakan baik. Hal ini menurut karyawan karena manajemen sekolah telah berpedoman pada kebijakan yang berlaku mengenai tinjauan ulang manajemen. Guna memastikan kesesuaian dan fektifitas pencapaian sistem manajemen mutu, manajemen puncak malakukan tinjauan manajemen minimal 1 kali dalam setahun.

Pembahasan dalam tinjauan ulang meliputi:

- a. Umpan balik dari pelanggan
- b. Kinerja proses dan produk
- c. Status tindakan pencegahan dan perbaikan
- d. Tindak lanjut tinjauan manajemen sebelumnya
- e. Perubahan-perubahan yang mempengaruhi sistem manajemen mutu
- f. Rekomendasi untuk peningkatan
- g. Kebijakan mutu
- h. Sasaran mutu

Setiap tinjauan manajemen harus menghasilkan setidaknya keputusan yang berhubungan dengan:

- a. Perbaikan yang efektif dari sistem manajemen mutu dan prosesnya
- b. Perbaikan produk yang sesuai dengan persyaratan pelanggan
- c. Sumber daya yang dibutuhkan

Dari hasil pembahasan dan analisa tabel-tabel diatas untuk mengetahui lebih jelas besarnya perbandingan jumlah dan persentasenya dapat dilihat pada hasil rekapitulasi di bawah ini:

Tabel 5.16 : Rekapitulasi hasil tanggapan responden tentang tanggung jawab manajemen dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Tanggung Jawab Manajemen                | Kategori      |              | Jumlah       |
|-----|---|---------------|--------------|--------------|
|     |   | Baik          | Tidak Baik   |              |
| 1.  | Komitmen Manajemen                      | 56            | 12           | 68           |
| 2.  | Fokus pada pelanggan                    | 60            | 8            | 68           |
| 3.  | Kebijakan Mutu                          | 65            | 3            | 68           |
| 4.  | Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi | 58            | 10           | 68           |
| 5.  | Tinjauan Ulang Manajemen                | 60            | 8            | 68           |
|     | Rata-rata                               | 60<br>(88,2%) | 8<br>(11,2%) | 68<br>(100%) |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel 5.16 diketahui bahwa rata-rata responden yang mengatakan bahwa tanggung jawab manajemen diterapkan dan dikelola dengan baik adalah 60 responden atau 88,2% sedangkan yang mengatakan tidak baik adalah 8 responden atau 11,2%.

Perhitungan Chi square untuk mengetahui bagaimana pengaruh tanggung jawab manajemen terhadap penerapan ISO 9001:2000 adalah sebagai berikut:

Tabel 5.17 : Perhitungan Chi Square

| Kategori   | f0 | fh | (f0-fh) | (f0-fh) <sup>2</sup> | <u>(f0-fh) <sup>2</sup></u><br>fh |
|------------|----|----|---------|----------------------|-----------------------------------|
| Baik       | 60 | 34 | 26      | 676                  | 19,9                              |
| Tidak Baik | 8  | 34 | -26     | 676                  | 19,9                              |
| Jumlah     | 68 | 68 | 0       | 1352                 | <b>39,8</b>                       |

Sumber: Data olahan 2010

Degree of freedom (df) = n – 1 maka 2 – 1 = 1 dengan df 1 dan persentase kesalahan 5% maka nilai pada tabel untuk  $\chi^2 = 3,481$

Maka  $\chi^2 = 3,481$

$$\chi^2 = 39,8$$

Kesimpulan  $\chi^2 > \chi^2_{table}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima.

Artinya : Secara parsial Tanggung jawab manajemen berpengaruh terhadap penerapan ISO 9001:2000

Dalam penerapan suatu sistem dalam manajemen perusahaan/organisasi, tanggung jawab manajemen sangat dibutuhkan. Tidak hanya manajemen puncak, tetapi semua tingkatan manajemen harus mempunyai komitmen untuk selalu melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan sistem yang dilaksanakan.

Begitu juga dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000, komitmen manajemen, tanggung jawab dan komunikasi sangat berpengaruh dalam proses penerapannya. Seluruh karyawan harus memiliki pengetahuan dan kesadaran

tentang ISO 9001:2000, dan manajemen puncak mempunyai tanggung jawab untuk mengkomunikasikan tentang kebijakan kualitas, tentang fokus pada pelanggan atau hal-hal lain yang berhubungan dengan ISO 9001:2000.

#### **V.4. Manajemen Sumber Daya**

Penerapan sistem manajemen ISO 9001:2000 akan terlaksana dengan baik jika manajemen perusahaan/organisasi menyediakan sumber daya, memiliki personil yang bertanggung jawab dalam melakukan tugas, memiliki infrastruktur serta memiliki lingkungan kerja yang baik.

Untuk melihat bagaimana perusahaan/organisasi melakukan penyediaan sumber daya dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.18 : Tanggapan responden tentang penyediaan sumber daya dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Kategori   | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| 1.  | Baik       | 63                | 92,6           |
| 2.  | Tidak baik | 5                 | 7,4            |
|     | Jumlah     | 68                | 100            |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel 5.18 diatas diketahui bahwa 63 responden atau 92,6% menyatakan bahwa sekolah sudah menyediakan sumber daya dengan baik dan 5 responden atau 7,4% mengatakan tidak tersedia dengan baik. Berdasarkan tanggapan responden



dapat dilihat bahwa sumber daya dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 berkategori baik.

Selain penyediaan sumber daya juga sangat diperlukan sumber daya manusia yang mampu bekerja dengan handal karena keberhasilan usaha suatu perusahaan tergantung pada sumber daya manusia.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang sumber daya manusia di SMKN 1 Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.19 : Tanggapan responden tentang sumber daya manusia dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Kategori   | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| 1.  | Baik       | 48                | 70,6           |
| 2.  | Tidak baik | 20                | 29,4           |
|     | Jumlah     | 68                | 100            |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel 5.19 diatas diketahui bahwa 48 responden atau 70,6% menyatakan bahwa pernah mengikuti pelatihan, seminar dan lokakarya tentang pelaksanaan pekerjaan dan implementasi ISO 9001:2000, sedangkan yang menyatakan tidak pernah adalah 20 responden atau 29,4%. Berdasarkan tanggapan responden terlihat bahwa sumber daya manusia yang dimiliki SMKN 1 Pekanbaru berkategori baik. Hal ini karena menurut sebagian besar responden kerana kemampuan karyawan sebagai SDM dalam menjalankan tugas dan memberikan jasa kepada konsumen cukup baik dan kompeten.

Hal ini dapat terwujud karena SMKN 1 Pekanbaru selalu mempersiapkan personil-personil yang memiliki kompetensi yang berdasarkan pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang memadai. Pelatihan selalu direncanakan, diidentifikasi dan dilaksanakan atas pertimbangan relevansi serta kontribusinya terhadap pencapaian sasaran mutu. Hasil-hasil pelatihan dievaluasi untuk memastikan efektifitas pelaksanaannya. Namun pada kenyataannya ada 20 responden yang mengatakan pemberian pelatihan tidak merata karena tidak semua personil dapat mengikuti dikarenakan oleh keterbatasan waktu dan kurangnya biaya dari sekolah sehingga sekolah mengharapkan personilnya sendiri mampu meningkatkan kualitas dirinya. Hal tersebut mengakibatkan adanya personil yang kurang bahkan tidak memahami pentingnya sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 sehingga mempengaruhi efektifitas dan efisiensi sekolah dalam hal penerapannya.

Tersedianya sumber daya manusia yang handal tidak akan dapat bekerja dengan baik jika tidak tersedia sarana dan prasarana (infrastruktur) yang baik. Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.20 : Tanggapan responden tentang infrastruktur dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Kategori   | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| 1.  | Baik       | 50                | 73,5           |
| 2.  | Tidak baik | 18                | 26,5           |
|     | Jumlah     | 68                | 100            |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel 5.20 diketahui bahwa 50 responden atau 73,2% mengatakan bahwa infrastruktur telah tersedia dan dikelola dengan baik sedangkan 18 responden atau 26,5% mengatakan pengelolaannya kurang baik. Berdasarkan tanggapan responden tersebut dapat dilihat bahwa infrastruktur SMKN 1 Pekanbaru berkategori baik. Infrastruktur juga merupakan faktor penting dalam menerapkan kebijakan dalam sebuah organisasi/perusahaan, terutama dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000, infrastruktu yang baik dapat terwujud apabila manajemen memiliki komitmen yang tinggi dalam meningkatkan kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen.

Untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk, SMKN 1Pekanbaru menetapkan, menyediakan dan memelihara infrastruktur yang dibutuhkan, yaitu:

- a. Bangunan dan ruang kerja
- b. Peralatan dan sarana belajar mengajar dan praktek.
- c. Sarana pendukung, seperti transportasi dan komunikasi, listrik, air dan gas..

Selain itu lingkungan kerja juga sangat mempengaruhi keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 karena melalui lingkungan kerja yang baik, nyaman dan aman akan semakin meningkatkan kinerja personil dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan lingkungan kerja dapat dilihat pada tabel 5.21

Tabel 5.21: Tanggapan responden tentang lingkungan kerja dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Kategori   | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| 1.  | Baik       | 60                | 88,2           |
| 2.  | Tidak baik | 8                 | 11,8           |
|     | Jumlah     | 68                | 100            |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel 5.21 diketahui bahwa 60 responden atau 88,2% mengatakan bahwa lingkungan kerja sudah ditetapkan dan dikelola dengan baik sedangkan 8 responden atau 11,8% mengatakan pengelolaannya kurang baik. Lingkungan kerja dalam sebuah perusahaan/organisasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang menyenangkan dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja karyawan sehingga pada akhirnya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dapat dilaksanakan dengan baik.

Klausul ini menyatakan bahwa organisasi harus mendefinisikan lingkungan kerja yang sesuai serta menetapkan dan mengelola lingkungan kerja itu untuk

mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk. Pengelolaan lingkungan kerja dengan baik diharapkan dapat mewujudkan misi organisasi.

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisa dari tabel-tabel diatas dapat diketahui dengan jelas berdasrakan perbandingan jumlah atau persentase setiap klausul yang dapat dilihat pada tabel 5.22 berikut:

Tabel 5.22 : Rekapitulasi hasil tanggapan responden tentang manajemen sumber daya dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Manajemen Sumber Daya  | Kategori      |               | Jumlah       |
|-----|------------------------|---------------|---------------|--------------|
|     |                        | Baik          | Tidak Baik    |              |
| 1.  | Penyediaan sumber daya | 63            | 5             | 68           |
| 2.  | Sumber Daya Manusia    | 48            | 20            | 68           |
| 3.  | Infrastruktur          | 50            | 18            | 68           |
| 4.  | Lingkungan Kerja       | 60            | 8             | 68           |
|     | Rata-rata              | 55<br>(80,9%) | 13<br>(19,1%) | 68<br>(100%) |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel 5.22 diatas diketahui bahwa rata-rata responden yang mengatakan manajemen sumber daya manusia dilakukan dengan baik sebanyak 55 responden atau 80,9% dan yang mengatakan tidak baik ada 13 responden atau 19,1%. Berdasrakan tabel rekapitulasi diatas dapat dilihat perbandingan bahwa penyediaan sumber daya dan lingkungan kerja sudah dikelola dengan baik namun sumber daya manusia dan infrastruktur sangat perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi untuk dapat

mempertahankan Sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 karena karyawan merupakan ujung tombak dari sebuah perusahaan/organisasi. Kualitas sumber daya manusia akan berdampak pada proses pencapaian tujuan, karena yang tidak memahami bahkan tidak mengetahui arti pentingnya sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 bagi organisasi merupakan faktor penghambat dalam proses penerapannya.

Penyediaan sumber daya, sumber daya manusia, infrastruktur dan lingkungan kerja sebagai faktor pembentuk sistem manajemen mutu perlu mendapat perhatian yang seksama dari manajemen organisasi. Hal ini dapat terwujud apabila perencanaan dan komitmen organisasi dalam menerapkan sistem manajemen mutu tersebut sesuai dengan persyaratan dan kebijakan yang diterapkan organisasi.

Perhitungan Chi square untuk mengetahui bagaimana pengaruh manajemen sumber daya terhadap penerapan ISO 9001:2000 adalah sebagai berikut:

Tabel 5.23 : Perhitungan Chi Square

| <b>Kategori</b> | <b>f<sub>0</sub></b> | <b>f<sub>h</sub></b> | <b>(f<sub>0</sub>-f<sub>h</sub>)</b> | <b>(f<sub>0</sub>-f<sub>h</sub>)<sup>2</sup></b> | <b><math>\frac{(f_0-f_h)^2}{f_h}</math></b> |
|-----------------|----------------------|----------------------|--------------------------------------|--|---|
| Baik            | 55                   | 34                   | 21                                   | 441  | 12,9  |
| Tidak Baik      | 13                   | 34                   | -21                                  | 441  | 12,9  |
| Jumlah          | 68                   | 68                   | 0                                    | 882  | <b>25,8</b>                                 |

Sumber: Data olahan 2010

Degree of freedom (df) =  $n - 1$  maka  $2 - 1 = 1$  dengan df 1 dan persentase kesalahan 5% maka nilai pada tabel untuk  $xt^2 = 3,481$

Maka  $xt^2 = 3,481$

$$xh^2 = 25,8$$

Kesimpulan  $xh^2 > xt^2$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima.

Artinya : Secara parsial Manajemen Sumber Daya berpengaruh terhadap penerapan ISO 9001:2000

Sumber daya yang dimiliki sangat mempengaruhi kinerja perusahaan/organisasi. Penyediaan sumber daya terutama sumber daya manusia harus diperhatikan, karena sumber daya manusia yang kompeten akan menguntungkan perusahaan/organisasi. Begitu juga infrastruktur dan lingkungan kerja harus memadai guna menunjang terlaksananya sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dengan baik.

Manajemen harus menetapkan dan memberikan sumber-sumber daya yang diperlukan secara tetap untuk menerapkan dan mempertahankan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Selain itu, seluruh personil SMK N 1 Pekanbaru juga harus memiliki kesadaran tentang penerapan ISO 9001:2000 yang sedang dijalankan sehingga dalam proses pelaksanaannya akan lebih mudah.

### V.5. Realisasi Produk

Realisasi produk merupakan variabel keempat yang juga merupakan klausul dari sistem manajemen ISO 9001:2000 yang bertujuan untuk memberikan jaminan produk dalam usaha mensukseskan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 tersebut agar produk (jasa) dapat bersaing dipasaran.

Realisasi produk meliputi perencanaan realisasi produk (jasa), proses yang terkait dengan pelanggan, ketentuan produksi dan pelayanan serta pengendalian, pengukuran dan pemantauan, untuk mengetahui bagaimana perencanaan realisasi jasa dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dapat pada tabel 5.17 berikut:

Tabel 5.24 : Tanggapan responden tentang perencanaan realisasi produk (jasa) dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Kategori   | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| 1.  | Baik       | 59                | 86,8%          |
| 2.  | Tidak baik | 9                 | 13,2%          |
|     | Jumlah     | 68                | 100            |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel 5.24 diketahui bahwa 59 responden atau 86,8% mengatakan bahwa perencanaan dan pengembangan produk telah diterapkan dengan baik sesuai dengan persyaratan produk sedangkan 9 responden atau 13,2% mengatakan bahwa perencanaan dan pengembangan produk tersebut tidak dapat diterapkan sesuai dengan persyaratan produk yang telah ditentukan. Berdasarkan tanggapan responden



perencanaan realisasi jasa yang diterapkan SMKN 1 Pekanbaru berkategori baik. Hal ini berarti bahwa perusahaan menggunakan perencanaan dan persyaratan manajemen mutu dengan konsekuen sehingga dalam pelaksanaannya dalam berjalan dengan baik.

SMKN 1 Pekanbaru merencanakan dan mendokumentasikan sistem manajemen mutu yang merupakan kerangka untuk menjamin kesesuaian persyaratan pelanggan bahwa pengendalian bahan, proses dan kegiatan pemeriksaan produk telah dilakukan dengan baik. Manajemen melakukan tinjauan untuk memastikan bahwa realisasi produk telah konsisten dengan perencanaan.

Komunikasi eksternal dengan pelanggan sangat penting untuk mengetahui apakah produk jasa tersebut diterima dengan baik. Untuk mengetahui usaha dari perusahaan dalam melakukan proses yang terkait dengan pelanggan dapat dilihat pada tabel 5.25 berikut ini:

Tabel 5.25 : Tanggapan responden tentang proses yang terkait dengan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Kategori   | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| 1.  | Baik       | 56                | 82,4%          |
| 2.  | Tidak baik | 12                | 17,6%          |
|     | Jumlah     | 68                | 100            |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel 5.25 diketahui bahwa 56 responden atau 82,4% mengatakan bahwa perusahaan telah melakukan komunikasi eksternal kepada pelanggan dengan baik untuk menguji apakah jasa yang diberikan diterima dengan baik atau tidak, sementara

12 responden atau 17,6% mengatakan bahwa usaha tersebut tidak dilakukan dengan baik. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan dapat dilihat bahwa SMKN 1 Pekanbaru dapat melakukan komunikasi dengan pelanggan dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Komunikasi eksternal tersebut diterapkan dengan baik dengan demikian manajemen SMKN 1 Pekanbaru dapat mengetahui bagaimana tanggapan konsumen jasa yang diberikan..

Dalam klausul realisasi produk selanjutnya adalah pengendalian produksi, untuk mengetahui bagaimana ketentuan pengendalian produksi dan pelayanan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.26 : Tanggapan responden tentang ketentuan produksi dan pelayanan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Kategori   | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| 1.  | Baik       | 49                | 72%            |
| 2.  | Tidak baik | 19                | 28%            |
|     | Jumlah     | 68                | 100            |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel 5.26 dapat diketahui bahwa 49 responden atau 72% mengatakan bahwa produksi dan pelayanan sudah ditentukan dan diterapkan dengan baik sedangkan 19 responden atau 28% responden mengatakan bahwa ketentuan produksi dan pelayanan tidak diterapkan dengan baik. Menurut tanggapan responden ternyata jasa serta pelayanan dalam penerapan sistem manajemen mutu berkategori dengan baikbaik, namun harus lebih ditingkatkan lagi. SMKN 1 Pekanbaru melakukan

pengendalian terhadap pelaksanaan jasa pendidikan dan pelatihan dengan karakteristik jasa yang dilaksanakan. Pengendalian tersebut meliputi:

- a. Ketersediaan spesifikasi yang menyebutkan hasil pekerjaan.
- b. Ketersediaan prosedur atau instruktur kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian persyaratan.
- c. Penggunaan dan perawatan terhadap fasilitas dan peralatan yang digunakan.
- d. Ketentuan mengenai lingkungan kerja yang sesuai
- e. Penerapan kegiatan pemantauan atau verifikasi yang sesuai
- f. Metode yang sesuai untuk menyerahkan jasa/produk

Terhadap jasa/produk yang hasilnya tidak dapat diverifikasi maka setiap tahapan pekerjaannya harus divalidasi. Validasi dimaksudkan untuk membuktikan kemampuan proses yang mencapai hasil yang direncanakan. SMKN 1 Pekanbaru menetapkan rencana untuk validasi yang meliputi:

- a. Kriteria untuk meninjau dan menyetujui proses
- b. Peralatan dan kualifikasi personil yang dibutuhkan
- c. Penggunaan metode dan prosedur khusus
- d. Persyaratan untuk rekaman
- e. Revalidasi

SMKN 1 Pekanbaru melakukan identifikasi semua produk secara unik untuk menghindari keraguan identitas produk tersebut. Status produk setiap tahapan proses diidentifikasi dengan cara yang sesuai, identifikasi dilakukan sejak penerimaan, pelaksanaan produksi dan pengiriman produk kepada pelanggan. Identifikasi

dilakukan secara unik untuk mudah ditelusuri. Kesesuaian produk terhadap persyaratan pelanggan diyakinkan dengan identifikasi, penangannan, pengemasan, penyimpanan, dan pengiriman.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang pengendalian, pengukuran dan pemantauan dalam usaha realisasi produk dapat dilihat pada tabel 5.27 dibawah ini:

Tabel 5.27 : Tanggapan responden tentang pengendalian, pengukuran dan pemantauan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Kategori   | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| 1.  | Baik       | 63                | 92,6%          |
| 2.  | Tidak baik | 5                 | 7,4%           |
|     | Jumlah     | 68                | 100            |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel 5.27 diatas diketahui bahwa 63 responden atau 92,6% mengatakan bahwa pengendalian, pengukuran dan pemantauan sudah diterapkan dengan baik, sedangkan 5 responden atau 7,4% mengatakan tidak baik. Berdasarkan tanggapan responden dapat diketahui bahwa pengendalian, pengukuran dan pemantauan mengenai penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 berkategori baik. Hal ini berarti bahwa SMKN 1 Pekanbaru selalu menerapkan pengawasan terhadap sistem manajemen mutu.

Untuk melihat secara keseluruhan penerapan realisasi produk (jasa) dapat dilihat hasil rekapitulasi pada tabel 5.28 dibawah ini:

Tabel 5.28 : Rekapitulasi hasil tanggapan responden tentang realisasi produk dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Realisasi Produk                        | Kategori      |               | Jumlah       |
|-----|---|---------------|---------------|--------------|
|     |   | Baik          | Tidak Baik    |              |
| 1.  | Perencanaan realisasi produk            | 59            | 9             | 68           |
| 2.  | Proses yang terkait dengan pelanggan    | 56            | 12            | 68           |
| 3.  | Ketentuan produksi dan pelayanan        | 49            | 19            | 68           |
| 4.  | Pengendalian, pengukuran dan pemantauan | 63            | 5             | 68           |
|     | Rata-rata                               | 57<br>(83,9%) | 11<br>(16,1%) | 68<br>(100%) |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel 5.28 diketahui bahwa rata-rata responden yang mengatakan usaha realisasi produk telah diterapkan dengan baik sebanyak 57 responden dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 11 responden. Berdasarkan rekapitulasi diatas dapat dilihat bahwa realisasi produk yang terdiri dari aspek perencanaan realisasi produk, proses yang terkait dengan pelanggan, ketentuan produksi dan pelayanan serta pengendalian, pengukuran dan pemantauan secara rata-rata berkategori baik namun harus tetap lebih ditingkatkan terutama pada ketentuan produksi dan pelayanan.

Perhitungan Chi square untuk mengetahui bagaimana pengaruh realisasi produk terhadap penerapan ISO 9001:2000 adalah sebagai berikut:

Tabel 5.29 : Perhitungan Chi Square

| Kategori   | f0 | fh | (f0-fh) | (f0-fh) <sup>2</sup> | $\frac{(f0-fh)^2}{fh}$ |
|------------|----|----|---------|----------------------|------------------------|
| Baik       | 57 | 34 | 23      | 529                  | 15,5                   |
| Tidak Baik | 11 | 34 | -23     | 529                  | 15,5                   |
| Jumlah     | 68 | 68 | 0       | 1058                 | <b>31</b>              |

Sumber: Data olahan 2010

Degree of freedom (df) = n – 1 maka 2 – 1 = 1 dengan df 1 dan persentase kesalahan 5% maka nilai pada tabel untuk  $\chi^2 = 3,481$

Maka  $\chi^2 = 3,481$

$$\chi^2 = 31$$

Kesimpulan  $\chi^2 > \chi^2_{table}$  maka H0 ditolak dan H4 diterima.

Artinya : Secara parsial Realisasi Produk berpengaruh terhadap penerapan ISO 9001:2000

Realisasi produk adalah usaha yang berkaitan dengan kegiatan menghasilkan produk/jasa yang tetap konsisten pada sistem yang digunakan, dalam hal ini adalah persyaratan-persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Dengan demikian apabila klausul ini dapat dijalankan dengan baik akan berdampak pada peningkatan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 karena realisasi produk/jasa telah sesuai dengan persyaratan.

Realisasi produk sangat berpengaruh pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2000, karena produk/jasa yang dihasilkan jika tidak sesuai dengan persyaratan yang ditentukan ISO 9001:2000 itu artinya penerapannya gagal atau tidak baik maka sertifikat ISO 9001:2000 sewaktu-waktu bisa ditarik kembali.

#### **V.6. Analisa, Pengukuran dan Peningkatan Mutu**

Semua organisasi bertujuan agar sistem operasionalnya berjalan dengan efektif, efisien dan adaptif sehingga perlu diadakan analisa data, pengukuran kinerja dan peningkatan yang berkelanjutan. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang analisa, pengukuran dan pemantauan yang dilakukan organisasi dalam penerapan ISO 9001:2000 dapat dilihat pada tabel 5.30 berikut:

Tabel 5.30 : Tanggapan responden tentang pengendalian, pengukuran dan pemantauan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Kategori   | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| 1.  | Baik       | 59                | 86,8%          |
| 2.  | Tidak baik | 9                 | 13,2%          |
|     | Jumlah     | 68                | 100            |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel 5.30 diketahui bahwa 59 responden atau 86,8% mengatakan bahwa pengukuran dan pemantauan terhadap pelanggan dan audit internal sudah diterapkan dengan baik, sedangkan 9 responden atau 13,2% mengatakan bahwa pengukuran dan pemantauan kepuasan pelanggan dan audit internal tidak dilaksanakan dengan baik.

Berdasarkan tanggapan responden dapat dilihat bahwa pengendalian, pengukuran dan pemantauan yang diterapkan SMKN 1 pekanbaru dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 berkategori baik. Maka dapat disimpulkan bahwa SMKN 1 Pekanbaru telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dengan baik ditinjau dari pengendalian, pengukuran dan pemantauan. Hal ini karena dalam penerapannya berpedoman kepada ketentuan dan persyaratan yang berlaku.

SMKN 1 pekanbaru menetapkan perencanaan dan menerapkan proses-proses pengukuran, pemantauan, analisa dan peningkatan yang diperlukan untuk menjamin kesesuaian produk serta kesesuaian sistem manajemen mutu. Pemantauan, pengukuran dan analisa dilakukan melalui metode-metode yang diterapkan termasuk teknik-teknik statistik dan lainnya.

Untuk mengetahui bagaimana SMKN 1 pekanbaru melakukan pengendalian produk (jasa) yang tidak sesuai dengan usaha pengukuran, analisa dan perbaikan dapat dilihat pada tabel 5.31 dibawah ini:

Tabel 5.31 : Tanggapan responden tentang pengendalian produk (jasa) yang tidak sesuai dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Kategori   | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| 1.  | Baik       | 60                | 88,2%          |
| 2.  | Tidak baik | 8                 | 11,8%          |
|     | Jumlah     | 68                | 100            |

Sumber: Data olahan 2010



Dari tabel 5.31 diatas dapat diketahui bahwa 60 responden atau 88,2% mengatakan bahwa organisasi telah melakukan pengendalian produk (jasa) dengan baik dan 8 responden atau 11,8% mengatakan tidak baik. Berdasarkan tanggapan responden dapat dikatakan bahwa pengendalian jasa yang tidak sesuai dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 berkategori baik. Hal ini berarti bahwa organisasi selalu melakukan pengendalian yang tepat terhadap jasa yang dihasilkan, dengan demikian jasa yang diberikan kepada konsumen akan selalu sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

Pemantauan dan pengukuran produk dilakukan baik dari segi mutu terhadap kesesuaiannya dengan persyaratan pelanggan maupun dari segi keakuratan jumlah produk yang dipesan. Pemantauan dan pengukuran produk dilakukan mulai pengadaan bahan material sampai produk siap dikirimkan ke pelanggan. Catatan hasil pengendalaian dipelihara sebagai bukti atas pemenuhan persyaratan yang ditetapkan.

Setiap proses yang dilakukan dalam rangka penerapan sistem manajemen mutu dilakukan mantauan. Kriteria keberhasilan proses ditetapkan dalam dokumen proses. Parameter kinerja untuk setiap proses ditetapkan dalam dokumen proses. Parameter kinerja untuk setiap proses digunakan sebagai dasar dalam penetapan sasaran mutu pada setiap bagian yang terkait dalam penerapan sistem manajemen mutu ini. Pemantauan dan pengukuran kinerja keberhasilan proses menjadi tanggung jawab kepala bagian termasuk didalamua analisa data-data hasil pengukuran.

SMKN 1 Pekanbaru juga melakukan pemantauan atas kepuasan pelanggan, karena hal tersebut merupakan ukuran keberhasilan kinerja perusahaan yang secara langsung akan berdampak terhadap pada *revenue* perusahaan. Pada dasarnya pemantauan kepuasan pelanggan secara langsung dengan cara mengkomunikasikan setiap terjadi ketidaksesuaian, selain itu SMKN 1 Pekanbaru melakukan pemantauan kepuasan pelanggan dengan teknik-teknik statistik yang pelaksanaannya dikoordinasikan oleh wakil manajemen mutu (*Quality Management Representatif*).

Pemantauan dan pengukuran dan pengukuran sistem manajemen mutu dilakukan melalui kegiatan audit internal. Wakil manajemen mutu (*Quality Management Representatif*) bertanggung jawab untuk menyusun perencanaan audit internal, yaitu meliputi kriteria, frekuensi dan pelaksana audit (auditor). Prosedur terdokumentasi telah ditetapkan untuk menjamin pelaksanaan audit internal.

SMKN 1 Pekanbaru telah menetapkan prosedur terdokumentasi yang memuat tatacara dan kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan untuk mengambil keputusan apabila terjadi ketidaksesuaian agar proses pengendalian berjalan sesuai persyaratan yang ditetapkan.

Selanjutnya untuk mengetahui tentang analisa data dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.32 : Tanggapan responden tentang analisa data dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Kategori   | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| 1.  | Baik       | 40                | 58,8%          |
| 2.  | Tidak baik | 28                | 41,2%          |
|     | Jumlah     | 68                | 100            |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel 5.32 dapat diketahui bahwa 40 responden atau 58,8% mengatakan bahwa organisasi telah melakukan analisa data dengan baik sedangkan 28 responden atau 41,2% mengatakan analisa yang diterapkan pada perusahaan masih belum baik. Dengan jumlah 28 yang mengatakan bahwa tidak terlaksanannya dengan baik analisa data pada SMKN 1 Pekanbaru hal tersebut dapat mempengaruhi organisasi dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 karena dengan adanya analisa data yang dikumpulkan dari pengukuran yang akurat maka organisasi dapat dibantu untuk menentukan akar penyebab yang ada atau masalah potensial sehingga dapat dengan tepat mengambil keputusan dalam mengambil tindakan perbaikan dan pencegahan jika diperlukan.

Hal ini terakhir yang harus diperhatikan oleh organisasi dalam usaha pengukuran, analisa dan perbaikan adalah peningkatan yang secara terus-menerus harus dilakukan, hal tersebut dapat dilihat pada tabel 5.33 dibawah ini:

Tabel 5.33 : Responden tentang peningkatan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Kategori   | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| 1.  | Baik       | 61                | 89,7%          |
| 2.  | Tidak baik | 7                 | 10,3%          |
|     | Jumlah     | 68                | 100            |

Sumber: Data olahan 2010

Dari tabel 5.33 diketahui bahwa 61 responden atau 89,7% mengatakan bahwa organisasi telah melakukan peningkatan terus menerus dengan baik sedangkan 7 responden atau 10,3% mengatakan tidak baik. Berdasarkan tanggapan responden dapat dilihat bahwa dalam penerapan sistem manajemen mutu usaha organisasi untuk selalu melakukan peningkatan mutu berkategori baik. Hal ini dapat dilihat dari upaya-upaya yang dilakukan perusahaan dengan membangun komunikasi dengan konsumen sehingga berdasarkan masukan dan saran dari konsumen tersebut organisasi dapat meningkatkan mutu jasa yang diberikan.

SMKN 1 Pekanbaru menetapkan prosedur terdokumentasi tindakan perbaikan yang memuat untuk mengurangi penyebab ketidaksesuaian dalam rangka untuk mencegah ketidaksesuaian terulang lagi. Tahapan- tahapan yang dilakukan dalam melakukan perbaikan telah ditetapkan, yaitu:

- a. Meninjau ketidaksesuaian (termasuk setiap adanya keluhan pelanggan)
- b. Menetapkan penyebab ketidaksesuaian

- c. Mengevaluasi tindakan yang dibutuhkan guna memastikan tidak terulangnya ketidaksesuaian
- d. Menetapkan dan menerapkan tindakan perbaikan yang dibutuhkan
- e. Melakukan perekaman atas hasil tindakan perbaikan yang dilakukan
- f. Meninjau efektifitas tindakan perbaikan yang telah diterapkan

SMKN 1 Pekanbaru juga menetapkan prosedur terdokumentasi tindakan pencegahan yang memuat tindakan untuk pencegahan apabila teridentifikasi atas potensi terjadinya ketidaksesuaian. Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam melakukan tindakan pencegahan telah ditetapkan yaitu:

- a. Menetapkan potensi ketidaksesuaian dan penyebab-penyebabnya
- b. Mengevaluasi tindakan yang dibutuhkan guna memastikan agar ketidaksesuaian tersebut tidak terjadi
- c. Menetapkan dan menerapkan tindakan yang dibutuhkan
- d. Meninjau efektifitas tindakan yang telah diterapkan

SMKN 1 Pekanbaru terus melakukan peningkatan berkelanjutan terhadap efektivitas sistem manajemen mutu melalui peninjauan dan perbaikan-perbaikan kebijakan mutu, sasaran-sasaran mutu, hasil audit internal, analisa data, tindakan perbaikan dan pencegahan serta tinjauan manajemen. Peningkatan yang berkesinambungan merupakan sasaran strategis dalam rangka mempertinggi kinerja perusahaan dan kepuasan pelanggan serta pihak-pihak yang terkait lainnya.

Untuk melihat secara keseluruhan usaha organisasi dalam melakukan analisa, pengukuran dan peningkatan dapat dilihat rekapitulasi pada tabel 5.34:

Tabel 5.34 : Rekapitulasi hasil tanggapan responden tentang pengukuran, analisa dan peningkatan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000

| No. | Analisis,Pengukuran dan Peningkatan Mutu | Kategori      |               | Jumlah       |
|-----|--|---------------|---------------|--------------|
|     |  | Baik          | Tidak Baik    |              |
| 1.  | Pengukuran dan pemantauan                | 59            | 9             | 68           |
| 2.  | Pengendalian produk yang tidak sesuai    | 60            | 8             | 68           |
| 3.  | Analisa data                             | 40            | 28            | 68           |
| 4.  | Peningkatan Mutu                         | 61            | 7             | 68           |
|     | Rata-rata                                | 55<br>(80,9%) | 13<br>(19,1%) | 68<br>(100%) |

Sumber: Data olahan 2010

Hasil pengukuran tentang pengukuran, analisa dan peningkatan rata-rata responden mengatakan bahwa pengukuran, analisa dan peningkatan dalam penerapan sistem manajemen mutu telah diterapkan dengan baik sebanyak 55 responden sedangkan 13 responden mengatakan tidak baik. Pada tabel 5.34 dapat dilihat bahwa pengukuran dan pemantauan, pengendalian produk yang tidak sesuai dan peningkatan telah baik namun analisa data masih kurang baik. Maka diambil kesimpulan bahwa analisa, pengukuran, dan peningkatan belum optimal.

Perhitungan Chi square untuk mengetahui bagaimana pengaruh realisasi produk terhadap penerapan ISO 9001:2000 adalah sebagai berikut:

Tabel 5.35 : Perhitungan Chi Square

| Kategori   | f0 | fh | (f0-fh) | (f0-fh) <sup>2</sup> | $\frac{(f0-fh)^2}{fh}$ |
|------------|----|----|---------|----------------------|------------------------|
| Baik       | 55 | 34 | 21      | 441                  | 12,9                   |
| Tidak Baik | 13 | 34 | -21     | 441                  | 12,9                   |
| Jumlah     | 68 | 68 | 0       | 882                  | <b>25,8</b>            |

Sumber: Data olahan 2010

Degree of freedom (df) = n – 1 maka 2 – 1 = 1 dengan df 1 dan persentase kesalahan 5% maka nilai pada tabel untuk  $\chi^2 = 3,481$

Maka  $\chi^2 = 3,481$

$$\chi^2 = 25,8$$

Kesimpulan  $\chi^2 > \chi^2_{table}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima.

Artinya : Secara parsial Analisa, pengukuran dan peningkatan mutu berpengaruh terhadap penerapan ISO 9001:2000

Untuk menjamin kesesuaian mutu dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dan melakukan peningkatan secara terus-menerus harus selalu dilakukan dan pengukuran kualitas. Hal ini sangat berpengaruh karena dengan menganalisa, mengukur dan melakukan pemantauan terhadap proses yang telah dilaksanakan akan dapat diketahui hal-hal yang perlu diperbaiki atau perlu diperbaharui guna melakukan peningkatan secara terus-menerus terhadap penerapan ISO 9001:2000.

Jika klausul analisa, pengukuran dan peningkatan mutu tidak dilaksanakan dengan baik maka tidak akan dapat diketahui apabila terdapat ketidaksesuaian

produk/jasa dengan standar yang telah ditentukan. Selain itu dengan adanya pengukuran dan pemantauan diperoleh bukti-bukti yang menjelaskan bahwa karakteristik produk telah sesuai dengan persyaratan dan telah memenuhi kebutuhan pelanggan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu**, Manajemen Pendekatan Sisi Kualitatif, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003.
- Arikunto, Suharsimi**, Prosedur Penelitian. Rineka Cipta, Jakarta, 2002.
- Chatab, Nevizard**, Panduan Penerapan dan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.
- Feigenbaum, A.V**, Kendali Mutu Terpadu , Jilid I Edisi 3, 2000.
- Gasperz, Vincent**, ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement, Gramedia, Jakarta, 2002.
- \_\_\_\_\_, Total Quality Management, Gramedia, Jakarta, 2005.
- \_\_\_\_\_, Manajemen Produksi Total, Gramedia, Jakarta, 2001.
- Goetsh, L David and Davis, B. Stanley**, Quality Management introduction to Total Quality Management For Production, Processing and Service, Third edition, Practice hill, New Jersey, 2001.
- Kottler, Philip**, Manajemen Pemasaran-Milinium Edition, PT.Prenhalindo,Jakarta,2002.
- Miranda dan Tunggal**, Amin Wijaya, A to Z istilah penting manajemen Mutu Beserta contoh soal dan penyelesaiannya, Havarindo, Jakarta, 2003.
- Nasution,M.N**, Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen), Ghalia indonesia, Jakarta, 2001.
- Prawiro Sentono, Suryadi**, Manajemen Operasi Analisis dan Study Kasus, Edisi Kedua, Bumi Aksara, Jakarta,2000.
- \_\_\_\_\_, Filosofi Terbaru Tentang Manajemen Mutu Terpadu abad 21 Studi Kasus dan Analisis, Bumi Aksara, Jakarta, 2002.
- Priyadi, Gilang**, Menerapkan SNI seri ISO 9001:2000 Produk Manufacturing, Bumi Aksara, Jakarta, 2001.

**Rampersad, K.Hubert**, Total Quality Management and Executive Guide to Continuous Improvement, Springer, Berlin, 2001.

**Rangkuti, Dedi Iskandar**, Kajian Penerapan ISO 9001:2000 pada PT.Sari Wangi, A.E.A Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor, 2004.

**Suardi, Rudi**, Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000, PTM, Jakarta, 2004.

**Siagian, Sondang.P**, Sistem Informasi Manajemen, Bumi Aksara, Jakarta, 2002.

**Tjiptono, Fardi, dan Diana, Anastasia**, Total Quality Management, Edisi Revisi, Andi, Jogjakarta, 2003.

**Yamit, Zulian**, Manajemen produksi dan Operasi, edisi 1, Ekonesia, Jogjakarta, 1998.

\_\_\_\_\_, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Jogjakarta, 2001.

## DAFTAR TABEL

| Tabel   | Hal |
|---|-----|
| IV.1. Data Kepala Sekolah yang pernah menjabat di SMKN 1 .....  | 54  |
| IV.2. Data Luas SMKN 1 Pekanbaru .....  | 55  |
| IV.3. Daftar unit kerja SMKN 1Pekanbaru .....   | 58  |
| V. 1. Hasil uji Validitas XI ( Sistem Manajemen Mutu) .....   | 87  |
| V. 2. Hasil uji Validitas X2 ( Tanggung jawab Manajemen) .....  | 88  |
| V. 3. Hasil uji Validitas X3 ( Manajemen Sumber Daya) .....   | 89  |
| V. 4. Hasil uji Validitas X4 ( Realisasi produk).. .....  | 90  |
| V. 5. Hasil uji Validitas X5 ( Analisis, Pengukuran dan peningkatan).....                                       | 91  |
| V. 6. Hasil uji Reliabilitas kuesioner seluruh variabel .....   | 92  |
| V. 7. Tanggapan Responden Tentang Persyaratan umum dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.....     | 93  |
| V. 8. Tanggapan Responden Tentang persyaratan dokumen dalam penerapan manajemen mutu ISO 9001:2000 .....        | 94  |
| V. 9. Tanggapan Responden Tentang sistem manajemen mutu dalam dalam proses penerapan ISO 9001:2000 .....        | 97  |
| V.10. Perhitungan chi square untuk klausul sistem manajemen mutu .....  | 97  |
| V.11. Tanggapan responden tentang komitmen manajemen dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.....   | 99  |
| V.12. Tanggapan Responden Tentang fokus pada pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu Iso 9001:2000..... | 100 |
| V.13. Tanggapan Responden Tentang kebijakan mutu dalam penerapan sistem manajemen mutu mutu ISO 9001:2000.....  | 101 |

|       |   |     |
|-------|---|-----|
| V.14. | Tanggapan Responden Tentang tanggung jawab, wewenang dan komunikasi dalam penerapan ISO 9001:2000.....                            | 102 |
| V.15. | Tanggapan Responden Tentang tinjauan ulang manajemen dalam penerapan ISO 9001:2000.....   | 105 |
| V.16  | Rekapitulasi hasil tanggapan responden tentang tanggung jawab manajemen dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 ..... | 107 |
| V.17  | Perhitungan Chi Square untuk klausul tanggung jawab manajemen.....  | 108 |
| V.18  | Tanggapan Responden Tentang penyediaan sumber daya dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.....                       | 109 |
| V.19  | Tanggapan Responden Tentang sumber daya manusia dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.....                          | 110 |
| V.20  | Tanggapan Responden Tentang infrastruktur dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 .....                               | 112 |
| V.21  | Tanggapan Responden Tentang lingkungan kerja dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.....                             | 113 |
| V.22  | Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang manajemen sumber daya dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.....           | 114 |
| V.23  | Perhitungan Chi Square.....   | 115 |
| V.24  | Tanggapan Responden Tentang perencanaan realisasi produk dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 .....                | 117 |
| V.25  | Tanggapan Responden Tentang proses yang terkait dengan pelanggan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.....         | 118 |
| V.26  | Tanggapan Responden Tentang ketentuan produksi dan pelayanan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.....             | 119 |

|      |  |     |
|------|--|-----|
| V.27 | Tanggapan Responden Tentang pengendalian, pengukuran dan pemantauan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 .....  | 121 |
| V.28 | Rekapitulasi hasil tanggapan responden tentang realisasi produk dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.....       | 122 |
| V.29 | Perhitungan Chi Square .....   | 123 |
| V.30 | Tanggapan Responden Tentang pengendalian, pengukuran dan pemantauan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.....                   | 124 |
| V.31 | Tanggapan Responden Tentang pengendalian produk yang tidak sesuai dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.....    | 125 |
| V.32 | Tanggapan Responden Tentang analisa data dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.....                              | 128 |
| V.33 | Tanggapan Responden Tentang peningkatan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.....                               | 129 |
| V.34 | Rekapitulasi hasil tanggapan responden tentang analias, pengukuran dan peningkatan kualitas dalam penerapan ISO 9001:2000..... | 131 |
| V.35 | Perhitungan Chi Square tentang klausul analisa, peningkatan dan pemantauan mutu.....   | 132 |

## **DAFTAR GAMBAR**

| Gambar |   | Hal |
|--------|---|-----|
| II.1   | Model Penelitian .....                          | 43  |
| IV.1   | Struktur Organisasi SMK Negeri I Pekanbaru..... | 57  |

## BIOGRAFI



Mimi suhana dilahirkan di Tg.samak pada tanggal 9 Januari 1987, anak kelima dari enam bersaudara pasangan Bapak Supriadi dan ibu Rafisah. Pada tahun 1994 penulis memulai pendidikan dasar di SD Negeri 044 Tg.samak dan selesai pada tahun 1999.

Kemudian penulis melanjutkan pendidikan menengah pertama di SLTP Negeri 02 Rangsang dan selesai pada tahun 2001. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Pekanbaru dan menyelesaikannya pada tahun 2004.

Pada tahun 2006 penulis diterima di fakultas ekonomi dan ilmu Sosial pada jurusan manajemen di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau, pada bulan Juli 2009 penulis melaksanakan kuliah kerja nyata di desa Betung kecamatan Pangkalan kuras kabupaten Pelalawan selama 2 bulan.

Penulis menyelesaikan skripsinya pada tahun 2010 dengan judul “Analisis penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada SMK Negeri 1 pekanbaru”, di bawah bimbingan Bapak Nasrullah Djamil SE.Ak,M.si dan Ibu Ratna Nurani SE.MM. Berdasarkan hasil ujian sarjana Fakultas ekonomi dan ilmu sosial pada tanggal 14 Desember 2010 penulis dinyatakan “LULUS” dengan predikat “SANGAT MEMUASKAN”, dan menyandang gelar Sarjana Ekonomi (SE).